الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي

جامعة تشرين

كلية الاقتصاد

قسم الإحصاء والبرمجة

اختصاص سكان وتنمية



بحث أُعدَّ لنيل درجة الماجستير بعنوان

أثر التطور التكنولوجي على أداء المؤسسات التأمينية

(دراسة ميدانية)

إعداد

فرح فؤاد عكو

إشراف الدكتورة

يمن منصور

العام الدراسي ٢٠١٠-٢٠١١

شكر ... وتقدير

إلــى

- الجمهورية العربية السورية ...
- وزارة التعليم العالي...
- إدارة جامعة تشرين ...
- عمادة كلية الاقتصاد وأعضاء الهيئة التدريسية ...
- قسم الإحصاء والبرمجة...
- السادة أعضاء لجنة الحكم ...
- الدكتورة المشرفة : يمن منصور ...

مخطط البحث

فهرس الجداول

فهرس الأشكال والرسوم البيانية

الفصل التمهيدي
الأسس المنهجية للبحث

1- مقدمة :

نشـهد اليـوم ونحـن فـي أوائـل القـرن الحـادي والعشـرين حضـارة إنسـانية تتسـم بـالتغير السـريع والمتلاحـق فـي المعـارف, وازديـاد تطبيقاتهـا التكنولوجيـة كماً ونوعـاً , نـتج عـن ذلـك تغييـر فـي معـايير تصـنيف المجتمعـات وفقـاً لمـدى الارتقـاء التكنولـوجي , والتوظيـف الجيـد لتقنياتها بما يخدم مسيرة التنمية .

فالتكنولوجيـا ومـا تحملـه مـن معـارف وخبـرات متراكمـة كانـت ولا تـزال موضـوع جـدل مـن قبـل العديـد مـن البـاحثين الإقتصـاديين والإجتمـاعيين حـول أفضـل الطـرق والأسـاليب العلميـة والفنيـة المسـتخدمة لخلقهـا, وتطويرهـا, واسـتغلالها أفضـل اسـتغلال فـي حـل المعضـلات التـي تظهـر خـلال مسـيرة التنميـة "محـرك التطـور فـي البلـدان العربيـة الناميـة خاصـة" , هـذه البلـدان التـي تواجـه ضـغوطاً تزيـد كثيـراً عمـا تواجهـه المجتمعـات المتقدمـة , لكـون عـبء تنميتهـا عـبء مـزدوج , يتمثـل فـي السـعي إلـى اللحـاق بالركـب لتعـويض الفجـوة الكبيـرة بينهـا وبـين البلـدان المتقدمـة مـن جهـة , ومواكبـة مـا يسـتحدث مـن تقـدم وتنمية في العالم المتقدم حتى لا تتخلف مرة أخرى من جهة ثانية .

لـذا لـم يعـد تسـخيرالتكنولوجيا المتطـورة حكـراً علـى الـدول المتقدمـة , والشـركات الكبـرى , والنخـب المتمكنـة, بـل أضـحت منـذ سـنوات فـي متنـاول الجميـع بمسـتويات متباينـة, وأصـبح التنـافس محتـدماً بـين الـدول الناميـة والمتقدمـة فـي تطـوير التكنولوجيـا الحديثـة , والنفـاذ إلـى الأسواق العالمية واحتلال مواقع متقدمة فيها .

لـذا لـم تتـوان هـذه الـدول /الناميـة/ إلـى بلـورة اسـتراتيجياتها , وخططهـا , وبرامجهـا لتعمـيم الاسـتفادة مـن هـذه التكنولوجيـا المتطـورة /تكنولوجيـا المعلومـات والاتصـالات/ علـى كافـة المجـالات , وفـي مختلـف القطاعـات الإقتصـادية , والشـرائح الإجتماعيـة حتـى تنـدمج فعليـاً وبـوعي فـي المجتمـع العـالمي للمعرفـة , لتكـون النتيجـة الطبيعيـة لهـذه الخطـوة الهامـة دخـول التقنيـات الحديثـة مؤسسـات الإقتصـاد الـوطني , وتخفـيض العـبء الجسـدي, وتحسين وتطوير المردود, ورفع كفاءة العمل , وتخفيض تكاليفه .

وللتعـرف أكثرعلـى أثرهـذه التكنولوجيـا علـى أداء العمـل , خصصـنا هـذه الأطروحـة للحـديث عـن القطـاع التـأميني كأحـد أهـم القطاعـات الخدميـة فـي الاقتصـاد السـوري , وألقينـا الضـوء علـى تجربتـه التكنولوجيـة وانعكاسـاتها مسـتندين فـي ذلـك علـى الدراسـة الميدانية التي أجريت على مؤسساته .

٢ – مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في عدم وضوح أثر التقانات المستخدمة في المؤسسات التأمينية (حواسب , شبكات , هواتف خلوية , برامج حاسوبية تأمينية متطورة) , على أداء العمل التأميني , وكفاءته , وتكلفته , فضلاً عن إمكانية إستغلال هذه التقانات لصالح التأمين الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت أو الهواتف الخلوية , ومدى الاستفادة من شبكة الإكسترانت والإنترانت .

3– أهمية البحث وأهدافه:

تتجلى أهمية البحث من كونه يبحث في ركيزة هامة وأساسية من ركائز التنمية أساس التطور بشتى مجالاته ,فدخول التكنولوجيا المؤسسات التأمينية نقلها نقلةً نوعية عما كانت عليه من قبل,وباتت سورية تملك قطاعا تأمينياً مبنياً على أرضية صلبة من شأنه أن يساهم ليكون قطاعاً إلكترونياً اقتصادياً أكثر التصاقاً باحتياجات المجتمع وأكثر قدرة على مواكبة عجلة التنمية .

أما أهداف البحث :

يهدف البحث إلى إظهار أثر التطور التكنولوجي على أداء العمل التأميني من خلال تسليط الضوء على

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي لعبت دوراً كبيراً في توجيه القطاع التأميني نحو العمل الإلكتروني عبرمنجزاتها التقنية من حواسب إلكترونية وشبكات وهواتف خلوية .
- إيضاح آلية العمل الإلكتروني للمؤسسات التأمينية عبر التقانات الحديثة من خلال مقارنة بسيطة لمفهومي السوق الآلية والسوق التقليدية.
- ابراز الدور الهام للقطاع التأميني وفعاليته في التنمية الإقتصادية والإجتماعية ومساهمته في استمرار العمل لمختلف شرائح المجتمع وحمايتهم من مختلف الأخطارالتي قد يتعرضون لها .
- إيضاح مدى استفادة القطاع التأميني من كل تقنية على حدا , والتعرف على أهم الآثار المترتبة عن استخدام التقانة الحديثة وانعكاساتها على أداء العمل من خلال إختبار الفرضيات الخاصة بالبحث .

4– فرضيات البحث

١- لا توجد فروق جوهرية بين التقنيات المستخدمة في المؤسسات التأمينية العامة والتقنيات المستخدمة في المؤسسات التأمينية الخاصة .

٢- لا يوجد دورواضح للتكنولوجيا في خفض تكلفة العمل التأميني في المؤسسات المدروسة .

٣- لا تساهم التكنولوجيا في رفع كفاءة العمل التأميني في المؤسسات المدروسة .

٤- لا تساهم التكنولوجيا في تطوير العمل التأميني في المؤسسات المدروسة.

٥- لا توجد علاقة بين المستوى التعليمي للعاملين في شركات التأمين وبين التأهيل والاستيعاب التكنولوجي في المؤسسات المدروسة .

5- منهج البحث:

لاختبار صحة أو خطأ الفرضيات , تم اعتماد المنهجين التاليين :

- المنهج الوصفي التحليلي: من خلال الدراسة النظرية للموضوعات ذات العلاقة بالبحث فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على العمل التأميني , مستندين في دراستنا على أهم ماورد في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والمواقع الإلكترونية على شبكة الانترنت , إضافة إلى الدراسات والأبحاث المتعلقة بموضوع البحث.

- منهج المسح الإحصائي في الدراسة الميدانية , وذلك من خلال تصميم إستبانة تضم مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة , وتوزيعه على موظفي شركات التأمين في محافظة اللاذقية بمختلف مستوياتهم الإدارية والتعليمية , بالإضافة الى المقابلات الشخصية مع الموظفين لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن شركات التأمين , بعد ذلك تم ومن خلال البرنامج الإحصائي (16) SPSS , إستخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات والمعطيات التي تم جمعها , والتأكد من صحة الفرضيات الموضوعة . ونذكر من أبرز هذه الأساليب مايلي :

- أسلوب ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لاختبار وثوقية وثبات المقياس .

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics Measures) كالتكرارات, النسب المئوية , المتوسطات , لوصف خصائص مجتمع الدراسة .

- التأكد من صحة الفرضيات اعتمادا على إختبارات (T test) كاختبار independent sample test واختبار one sample test إضافة لمعامل Gamma لدراسة العلاقة بين المتغيرات الرتبية , وتحليل التباين anova لإجابات الموظفين حسب القطاع الذي يعملون فيه وحسب مستوياتهم الادارية .

6 – معوقات البحث:

واجه البحث صعوبات كثيرة أهمها: رفض شركات التأمين في دمشق توزيع الإستبيان لدى العاملين في مؤسساتها , إضافة الى طلب أغلب الفروع في المحافظات الأخرى موافقة إدارتها العامة لتوزيع الإستبيان على موظفيها , علما أن هذه الموافقة في حال الحصول عليها تحتاج الى وقت أدناه شهر لكل شركة على حدا إضافة الى تعاون القطاع الخاص أكثر من العام في الإجابة عن الأسئلة الواردة في الاستبيان.

7– مجتمع البحث:

بسبب الصعوبات التي واجهتها الباحثة لدى مؤسسات التأمين في أغلب المحافظات السورية , اكتفت بالدراسة على محافظة اللاذقية فقط, و اعتبر مجتمع البحث شركات التأمين الخاصة والعامة فيها , ولكونه مجتمعا محدودا بـ ١٤٠ موظفاً من مختلف المستويات الإدارية(مدير , رئيس قسم , رئيس شعبة , موظف عادي) والتعليمية (ماجستير, جامعات, معاهد , ثانوي , اعدادي), لذلك تم إختيار المجتمع بأكمله.

8– الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى :

- فياض,لينا حسن,الثورة المعلوماتية ومنعكساتها على بعض أسواق العمل العربية,٢٠٠٠– أطروحة ماجستير, كلية الاقتصاد , جامعة تشرين.

ركزت الباحثة على أهم التطورات في مجال المعلوماتية وأثرها على الحياة الإقتصادية والإجتماعية لا سيما من تسعينات القرن الماضي وبداية القرن الحالي والتي من المتوقع أن تستمر بنفس الوتيرة إن لم يكن بصورة أسرع خلال السنوات القادمة , كما بحثت في الأهمية التي باتت تحظى بها الصناعة المعلوماتية عن غيرها من الصناعات , فقد أصبحت أكثر جذباً للمشاريع والإستثمارات وأكثر استقطاباً للأموال والجهود والأفراد , للخوض في مضمارها بعد أن ثبتت فاعليتها وجدواها الاقتصادية , ثم انتقلت إلى أظهار أهمية الإستثمار في الموارد البشرية والقوى العاملة خاصة وضرورة إعدادها, وأهم الطرق الكفيلة لجعلها أكثر قدرة على مواكبة تطورات العصر المختلفة , وأخيراً تطرقت الباحثة لأهم نتائج تطبيق المعلوماتية في سورية ومدى تأثر سوق العمل السورية بالثورة المعلوماتية.

وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

- حولت الثورة المعلوماتية بفضل تقنيات الإتصالات المتوفرة العالم إلى قرية كونية صغيرة بلا حواجز ولا حدود .
- أدى التطور التقني والمعلوماتي الى خلق فرص عمل جديدة تتطلب مستويات تعليمية ومهارات معينة تنسجم مع متطلبات أسواق العمل, ولكن الفرص المتاحة والضائعة بسبب هذا التطور أكبر بكثير من مدى توفر هذه الفرص .
- لا تزال سوق العمل السورية تعاني من من نقص الكفاءات والمهارات اللازمة للنهوض بمستوى هذه السوق على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها بعض الجهات الرسمية لرفع مستوى العاملين وكفاءتهم في المجال المعلوماتي .

الدراسة الثانية :

- غدير, باسم باسم,الثورة العلمية التكنولوجية ودورها في تطوير العلاقات الإقتصادية الدولية,٢٠٠٣- أطروحة ماجستير ,كلية الاقتصاد, جامعة تشرين.

حاول الباحث من خلال بحثه الإجابة على مجموعة من التساؤلات أهمها : ما هو حجم التطور في العلاقات الإقتصادية الدولية في ظل التطور التكنولوجي المستمر الذي حول العالم إلى سوق واحدة مفتوحة بلا حدود أمام السيل التكنولوجي الهائل الذي يطرح منتجاته المادية وغير المادية رغما عن كل القيود ؟ من هو المسيطر في ظل هذا النظام العالمي الجديد المرتكز على إقتصاد جديد وعلاقات إقتصادية دولية جديدة ؟ ماهي آلية السيطرة الجديدة ؟ هل ثمة حروب من نوع جديد ؟ وماهي أبعاد الفجوة التقنية بين بلدان العالم ؟

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- هناك أمثلة كثيرة على تطور العلاقات الإقتصادية الدولية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية ما بين بلدان العالم , منها مأخذ شكل تحالفات سياسية وعسكرية بأدوات التكنولوجيا الحديثة لمواجهة تكتلات أخرى , وتكون ضحية تلك التكتلات المسلحة تكنولوجيا البلدان غير القادرة على مجاراة البلدان الاخرى .
- بعد انهيار الإتحاد السوفييتي أصبحت الولايات المتحدة الأميركية المرشح الأقوى لقيادة العالم باعتمادها على منتجات الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة , مما جعل منها دولة تعتمد الهيمنة الإقتصادية والسياسية والعسكرية لتحقيق طموحاتها الرامية الى أمركة العالم عبر نظام عالمي جديد فصلته على مقاسها تماما .

الدراسة الثالثة :

- شربتجي , هدى صليبا , ١٩٩٩- تسويق التأمين وتنمية المهارات والكفاءات التسويقية في شركات التأمين (مقارنة شركات التأمين في سورية والكويت) , أطروحة ماجستير , كلية الاقتصاد , جامعة حلب .

حاولت الباحثة في هذه الدراسة معرفة أسباب انخفاض الوعي التأميني في سورية ومقارنتها بالوعي التأميني في السوق الكويتية , كما حاولت التعرف على الخصائص التسويقية لخدمة التأمين , وطبيعة وأنواع وطريقة أداء الخدمات التأمينية في السوق الكويتية ومدى ملاءمتها للسوق السورية .

وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- الإنخفاض الشديد لمستوى الوعي التأميني في سورية .
- إنخفاض مستوى دخول الأفراد في سورية , وارتفاع نفقات المعيشة أدى إلى عدم الاهتمام بشراء وثيقة التأمين واعتبارها من الأمور التكميلية , في الوقت الذي يقابله اهتمام أكبر من قبل الأفراد في دولة الكويت لارتفاع مستوى الدخل .

<u>الدراسة الرابعة:</u>

- العص, جمال علي, إشكالية نقل التكنولوجيا وتوطينها في الوطن العربي (سورية نموذجا),٢٠٠٨- أطروحة دكتوراه , كلية الإقتصاد , جامعة تشرين.

تطرق الباحث إلى جملة من القضايا المتعلقة بنقل التكنولوجيا (مشاكلها الرئيسية وكيفية معالجتها), كما طرح أسلوب معالجة جديدة لمسألة خطيرة إقتصادياً وإجتماعياً وهي التبعية التكنولوجية , وحاول تحليل ومناقشة بعض الأبعاد الرئيسية (كدوافع نقل واستخدام التكنولوجيا في البلدان العربية , العوامل والظروف الإيجابية والسلبية المرتبطة بنقل وتوطين التكنولوجيا في البلدان العربية), وأخيرا اهتم في نهاية بحثه بدراسة وتحليل لإحدى الدول العربية وهي سورية كنموذج لعمليات وتوطين التكنولوجيا ودورها في التنمية الاقتصادية.

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- التكنولوجيا ليست سلعة تباع وتشترى كأية سلعة أخرى بل هي نتاج تطور حضاري لمجتمع ما وهي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات .
- أثبت التاريخ فشل السياسات المتبعة في الدول العربية لنقل التكنولوجيا والمتمثلة بالإستيراد العشوائي لناتج التكنولوجيا من الدول المتقدمة والشركات المتعددة

الجنسيات من آلات ومعدات , وهذه السياسات تشكل خطرا أمام تطوير القدرات الذاتية المحلية , وبناء قاعدة تكنولوجية وطنية.

- لايعطي القطاع الخاص في سورية أية أهمية للبحث والتطوير بسبب صغر حجم المنشآت الخاصة , والإنتاج للسوق المحلية , وبالتالي يجد نفسه غير مضطر لتطوير قدراته التنافسية بسبب عدم وصول إنتاجه السوق الدولية .

الدراسة الخامسة :

- الغزاري , محمد أحمد ,أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية (نموذج وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان) ,٢٠٠٩- أطروحة دكتوراه, كلية الإقتصاد , جامعة تشرين.

تناول الباحث في هذه الأطروحة مدى مواكبة السياسات المتبعة في إدارة الموارد البشرية في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان (التعليم والتدريب والبحث العلمي) الثورة التكنولوجية المعاصرة , وتطرق إلى إيجابيات وسلبيات ومعوقات برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية في ضوء الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة , وتوصل الى وجود قصور واضح في منظومة البحث العلمي من حيث الخطط والبرامج والأساليب والمناهج القائمة على الأسس العلمية الحديثة المتعارف عليها وتوافقها مع المتغيرات الإقتصادية والتحديات العالمية والتي يأتي في مقدمتها التطور التكنولوجي.

الدراسة السادسة :

- غدير, باسم باسم,٢٠٠٧- التجارة الإلكترونية كأحد أشكال التجارة الخارجية وامكانية تطبيقها في سورية ظل المتغيرات الدولية المعاصرة , أطروحة دكتوراه, كلية الإقتصاد , جامعة تشرين.

حاول الباحث في هذه الأطروحة دراسة أثر التطور التكنولوجي على الجانب الإقتصادي لتجارة الخارجية التي بدأت تنتقل انتقالاً نوعياً من الإطار التقليدي الذي تحكمه أساليب التجارة الخارجية التقليدية وأدواتها إلى الإطار الإلكتروني بأدوات وأساليب حديثة جدا تتطور باستمرار.

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- للتجـارة الإلكترونيـة تأثيراتهـا البالغـة علـى مختلـف جوانـب الحيـاة الإقتصـادية والسياسـية والإجتماعيـة , وهـي ثمـرة تطـور شـبكة الإتصـال الدوليـة , والمرجـع الفعلـي للإقتصـاد الجديد , والتطبيق المباشر لمفاهيمه وأبعاده.
- التجـارة الإلكترونيـة تسـهم فـي تنميـة الصـادرات وتفـتح آفاقـا لسـلع جديـدة يمكنهـا أن تقدم قيماً مضافة .
- تعمـل التجـارة الإلكترونيـة علـى تـوفير كثيـر مـن التكـاليف فـي العمليـات التجاريـة المتعددة التي يمكن أن تتم عبر شبكة الانترنت.

9- الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

علـى الـرغم مـن تنـاول الدراسـات السـابقة التـي تـم استعراضـها ملامـح التطـور التكنولـوجي , إلا أنهـا أظهـرت هـذه الملامـح علـى جوانـب مختلفـة (أسـواق العـمل , العلاقـات الإقتصـادية الدوليـة , بـرامج وسياسـات إدارة المـوارد البشـرية , التجـارة الإلكترونيـة) , أمـا هـذه الدراسـة فتحـاول إظهـار تـأثير التطـورات التكنولوجيـة علـى أداء المؤسسـات التأمينيـة , ومـدى إسـتفادتها مـن التقانـات الحديثـة فـي أداء العمـل التـأميني , وإلـى أي درجـة وصـلت من هذه الاستفادة.

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المبحث الأول : التكنولوجياومنجزاتها

المبحث الثاني : الأعمال الإلكترونية

تمهيد

منذ بدء الخليقة و الإنسان يسعى لتأمين حاجاته الضرورية من الطعام, والمسكن, والملبس, والرعاية الصحية, وغيرها باستخدام قدراته الذاتية والاستفادة من خيرات الطبيعة كنباتها وخاماتها في بناء الأدوات والمعدات والسيطرة على حيواناتها .

عاش يفكر ويتأمل , يتدبر ويبحث في كل عصرعما يناسبه لتحقيق عيش هني , وراحة, ودفاع عن النفس بإبداعاته, ومبتكراته,ومنجزاته البدائية التي مثلت جزءاً من حياته على مدى عصور من الزمن .

فالبشرية وخلال تاريخها الطويل واكبت ثورات عديدة , بكل ما هو جديد ومفيد , فالمعرفة التي تطورت نتيجة لحاجة الإنسان إلى وسيلة إتصال فاعلة تنقلها للآخرين بدءاً بالملاحظة والتجربة, والمقابلة المباشرة , والتعليم بالتوضيح العملي إلى التعبير بأجزاء الجسم, والصوت, فتسجيل ما يجول بخاطره برموز تصويرية فهجائية انتقالاً إلى الكتابة بالألواح الطينية فالبردي إلى الورق مروراً بأشكال أخرى , ثورة بحد ذاتها مهدت لثورات أخرى(الزراعة وتربية الحيوان), كنتيجة طبيعية لحفاظ الإنسان على هذه المعرفة التي ورثها عن القدماء من آبائه وأجداده وتطويرها وتوظيفها بكل ما هو مفيد.

وتنامت المعرفة مع ولادة الطباعة وظهور أول مطبعة على يد يوحنا جوتبرج ١٤٥٠[١]م وزيادة عدد المطبوع من الكتب والدوريات , فاتسعت دائرة البحث والتطوير, وتراكمت المعلومات, وتوالت الإبداعات التكنولوجية ,وأصبح العلم والمعرفةجزءاً لا يتجزأ من التكنولوجيا "هذه الطاقة الإنسانية التي يمسك بمقودها الإنسان ويتحكم في مسارها ,فإذا انفلت المقود من يده أصبحت خطراً يهدده ويخيفه ويذله, ويشعره بالعبودية"[٢], لذا كان حريصاً دائماً على توجيه ذلك المقود باتجاه تنمية معرفته وتحويلها إلى مبتكرات تخدم أهدافه , ومسيرته في الحياة, فجاءت الثورة الصناعية بتقنياتها التي قلصت جهد الإنسان بآلاتها الضخمة, ومصانعها المتطورة, تحفيزا لسعيه الدؤوب في البحث عما هو جديد ومفيد, متسلح بالعلم والمعرفة في تمكين قدراته العقلية على الإبداع والابتكار, منطلقا من مبدأ أن "العلم والتكنولوجيا وجهان لعملة واحدة", إلى أن وجد نفسه في زخم ثورة من المعلومات يتوجب عليه فهم طبيعتها , ومكوناتها, وكيفية حصرها, وتجميعها , وتصنيفها , وتبويبها , وتحليلها للإستفادة منها بفعالية عظمى.

وبعد اختراع أول حاسوب الكتروني عام١٩٤٦م[٣] تميز بقدرته الهائلة على الاختزان , وسرعته الفائقة في التجهيز والاسترجاع , دخلت ثورة المعلومات التي كانت في قمة تكاثرها مرحلة توازي

---

١ - Hacker,Michael-Barden,Robert,2001- living with technology, almregh for public,p(24).

٢ - النبهان , محمد فاروق ,١٩٩٣- المعرفة والتكنولوجيا// التكنولوجيا والإنسان والتنمية:أية علاقة بنهما//؟, أكاديمية المملكة المغربية للنشر , الرباط , ص٩٨.

٣ - طه , طارق , ٢٠٠٥ - التسويق والتجارة الالكترونية , بدون دار للنشر ,الطبعة الثانية , الاسكندرية , مصر , ص٤٦٩.

مع ثورة الحاسب الآلي في أعقاب الحرب العالمية الثانية[1], وعرفت كثورة عالمية ممزوجة بثورة حاسوبية , ارتبطت بالزخم الثوري للحضارات السابقة , وتفوقت عليها واستوعبتها جميعا [2], فجعلت العالم يشهد عصراً جديداً يسمى العصر المعلوماتي , الذي عمل على إزالة التمايز الجغرافي والحدود السياسية, وتحول إقتصاديات العديد من الدول إلى الإقتصاد المعرفي الذي يعتمد على تفوق رأس المال الذهني .

ومما زاد من أوج هذه الثورة أيضا ظهور ثورة الإتصالات التي تمكنت من إدارة الفيضان المعلوماتي ,[3]والتحكم به وتفريغه, وتخزينه, واسترجاعه, وإيصاله للآخرين, وتحويل العالم إلى قرية صغيرة أطلق عليها البعض القرية الكونية[4], التي ربطت شعوب العالم المتباعدة , وقدمت للإنسان خدمة جليلة في دقة وسرعة جمع المعلومات, والتحكم بها, وإدارتها , واسترجاعها في وقت يسير, وأصبح من الصعب الفصل بين تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بعد أن جمع بينهما النظام الرقمي الذي طور نظم الإتصال وربط شبكات الإتصال والمعلومات , لنلمسه من خلال التواصل بالفاكس عبر شبكات الهاتف وشبكات الأقمار الصناعية, وما نتتبعه من معلومات عبر شاشات التلفاز التي تأتي من أي مكان في العالم , لينتهي عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الإتصالات وندخل عصراً جديداً يدعى المعلواتصالاتية.

ونظراً للأهمية التي يكتنفها البحث في تركيزه على التكنولوجيا, وما لحقها من تطورات إلكترونية , فقد ركزنا الحديث في الفصل الأول منه للتعرف على ماهية التكنولوجيا , وأهم التقنيات التي أفرزتها للوجود من (حواسب , شبكات , هواتف نقالة) وما أحدثته من تطورات متسارعة محولة العالم الفسيح إلى مجتمع ضيق, أفراده متعارفون ومتفاهمون[5] يتبادلون المعارف والخبرات والأعمال والأموال بمنتهى السهولة والسرعة والدقة عبر الشبكة العالمية (الإنترنت), أو عبر الشبكات الداخلية في المؤسسات (الإنترانت) , والتعرف على ماهية الأعمال الإلكترونية (الأعمال التي تعتمد في إدارتها على التقنيات الحديثة بشكل أساسي) من حيث مفهومها ,

---

[1] - جرجيس,محمد جاسم- كلو,محمد صباح, بلا عام – مقدمة في علم المكتبات والمعلومات ,دار الفكر للنشر ,صنعاء, ص٢٦٩.
[2] - علي, ميشال طوني,٢٠٠٠- التنظيم القانوني لشبكة الانترنت, رسالة دكتوراه, بيروت,ص١٥.
4- wlltrriston,, 1994 - the demise of sovereignty, Oman, p. 14-15.
5 - Bonneh, Alan, 1993 - Artificial Intelligence and reality and future of translation , a series of world of knowledge, p. 235.
[5] - فياض , لينا حسن , ٢٠٠٠- الثورة المعلوماتية ومنعكساتها على بعض أسواق العمل , رسالة ماجستير , كلية الاقتصاد , جامعة تشرين , سورية , ص٣.

خصائصها , نشأتها , والفرق بينها وبين مصطلحات مرادفة لها كالإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية. أما في الفصل الثاني فقدركزنا الحديث عن القطاع التأميني باعتباره من القطاعات الهامة إقتصادياً وخدمياً , حيث تم الحديث عنكيفية ممارسة العمل التأميني الكترونياً , وأثر ذلك على تنمية البلاد .

أما في الفصل الثالث فقد تم التركيز على الجانب العملي لإبراز الأثر الفعلي للتقنيات الحديثة على أداء المؤسسات التأمينية في محافظة اللاذقية .

المبحث الأول

التكنولوجيا ومنجزاتها

1-1-1- تعريف التكنولوجيا

تعددت التعاريف التي أولت تكنولوجيا القرن الحادي والعشرين اهتماماً بالغاً , واعتبرتها بمثابة التطبيقات العملية للعلوم النظرية , التي تنتج عن تفاعل الإنسان مع عناصر الكون بوعي وكفاءة عندما يسعى إلى اكتشاف أسراره وقوانينه , لتحقيق التقدم المستمر لأساليب وتكنولوجيا الإنتاج , وهو ماقامت به الدول المتقدمة التي وظفت العلم لخدمة المجتمع, ونتج عن ذلك التقنيات الحديثة , والإختراعات المتتالية , واستخدام الحواسب الآلية العملاقة.

لذا عرف بعض الباحثين التكنولوجيا بأنها: "الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية, بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع" .[1]

كما عرفها آخرون " بأنها مجموعة المواد والأدوات والمعارف والمهارات المستخدمة لتلبية كل حاجات الجماعة لضمان سيطرتها على بيئتها المادية , إنها الإجابة على "ماذا نفعل"و"كيف نفعله"لمجتمع ما , وأن لاختيارها وقع هام في تحديد مسار التنمية القابلة للاستمرار".[2]

وغيرهم رأى بأن "التكنولوجيا مجموعة المعارف العلمية التي توصل لها العقل البشري بقصد تطوير الوسائل الإنتاجية" . [3]

كما فضل الكثيرون استخدام كلمة تكنولوجيا للإشارة إلى المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنجاز الخدمات على نطاق إقتصادي وإجتماعي معين من أجل إشباع حاجات المجتمع التي تحدد بدورها كم ونوع الخدمة. [4]

فالتكنولوجيا وفقا للتعاريف السابقة ليست سوى "طريقة نظامية تسير وفق المعارف المنظمة, وتستخدم جميع الإمكانات المتاحة مادية كانت أم غير مادية, بأسلوب فعال لإنجاز العمل المرغوب فيه بدرجة عالية من الإتقان أو الكفاية" .

بذلك أمكن تقسيم التكنولوجيا إلى [5]:

تكنولوجيا مجسدة : تتمثل في المعدات التكنولوجية الملموسة كالكمبيوتر وأجهزة الإتصال والسيارة والماكينة والآلة وغيرها من التكنولوجيات المستخدمة في تطوير مختلف القطاعات الخدمية والصناعية والزراعية والعسكرية وغيرها .

تكنولوجيا غير مجسدة : وتتمثل بالعناصر غير المنظورة كالمعرفة والخبرات والمهارات والقدرة على تحويل خلاصات البحوث العلمية المبتكرة إلى تطبيقات علمية وعملية مفيدة , كالبرمجيات المستخدمة اليوم في النشاطات الإقتصادية الخدمية المساعدة على اتخاذ القرارات المناسبة .

---

[1] - صبري,إسماعيل عبد الله,١٩٩٧- إستراتيجية التكنولوجيا,إستراتيجية التنمية في مصر,أبحاث ومناقشات المؤتمر العلمي الثاني للاقتصاديين المصريين,الجمعية العلمية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع,القاهرة,ص٤.

[2] - صعب,وليم نجيب,١٩٩٤- التكنولوجيا الملائمة للتنمية,مركز الشرق الأوسط للتنمية الملائمة , بيروت , ص١٣.

[3] - النبهان,محمد فاروق,١٩٩٣- المعرفة والتكنولوجيا,مرجع سبق ذكره,ص١٠٠.

4 - O.EL.Kholy ,1999- .The structure and functioning of technology systems in devel oping countrise, New York.Sohn .1999.P12.

[5]- ثابت , عادل – بلا عام , سيكولوجيا الادارة المعاصرة , دار أسامة للنشر والتوزيع , عمان , الاردن ' ص١٣ .

أما التكنولوجيا من وجهة نظر الباحثة : فهي القدرات والمهارات العقلية والجسدية القادرة على ابتكار كل ماهو جديد ومناسب (مادي , وغير مادي) , ومواكبة كافة التطورات المختلفة في كافة المجالات وعلى كافة الأصعدة , وإعادة برمجتها وتطويرها , لتصل الدول النامية (العربية خاصة) إلى مصاف الدول المتطورة تكنولوجيا , وتتخلص من هيمنتها كليا .

فالتكنولوجيا من أهم المقاييس الدالة على تطور البلدان ورقيها , والمجتمع المتطور هو المجتمع الأكثر اعتماداً على المعلوماتية وتطبيقاتها المختلفة , والأكثر قدرة على تصنيع منتجاته وتطويرها باستمرار ليواكب التغيرات العالمية.

1-1-2- أهم المنجزات التكنولوجية لثورة المعلومات والإتصالات:

بما أن التكنولوجيا والتقدم العلمي اليوم هما عصب تطور الحياة البشرية ورقيها, فقد انعكست مختلف النتاجات التقنية العالية لحركة البشر خلال القرن الحالي على المجتمع ككل , وأصبح الإنسان يعيش على أوتار حركة هذا التقدم وتقنياته وأنغامه المتواترة[1], إلى أن وجد نفسه أمام مجتمع منفتح اقتصادياً , متغير وسريع التحول , إنه مجتمع المعلومات الذي تلعب فيه المعلوماتمصدراً للقوة , ونوع من أنواع السلع والخدمات المقدمة فيه , ظهر كنتيجة مباشرة لثورة الإتصالات والمعلومات التي أفرزت إلى الوجود أجهزة وبرامج عالية المستوى, سهلت نقل المعلومات وتبادلها داخل المؤسسة , وبين المؤسسات المختلفة , لمساعدة متخذ القرار على التوصل إلى القرارات السليمة , والأنشطة التي يجب تأديتها داخل المنظمة , كما أن الانتشار الواسع لتكنولوجيا الإنترنت , ولغات البرمجة الحديثة , والأنظمة الخبيرة , وتكنولوجيا تبادل البيانات الإلكتروني, ساعد على انتقال الطاقة الكمبيوترية من الكمبيوترات المركزية في المؤسسات إلى الكمبيوترات الشخصية بين متناول أيدي الأفراد[2].

وفيما يلي أهم التقنيات التي أفرزتها ثورة المعلومات والاتصالات للوجود :

1-1-2-1- الحاسبات الإلكترونية:

---

[1]- الخوري,شحاذة هاني,١٩٩٨- تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين, ,دار الرضا للنشر, الجزء الثاني , دمشق, ص١٣.

[2] - قاحوش , ألفرد نادر , ٢٠٠١- العمل المصرفي عبر الانترنت , الدار العربية للعلوم , الطبعة الأولى , عمان , ص٣١-٣٢.

تعتبــر الأمــم المتقدمــة اســتخدام الحواســب الإلكترونيــة ومــا يتصــل بهــا مــن تكنولوجيــا متطــورة فخــراً لهــا, وســمة شــامخة لحضــارتها ,ورمــزاً تكنولوجيــاً متفوقــاً فــي الميــدان المعلومـاتي لهـا, فقـد قطـع الحاسـوبشـوطاً كبيـراً ومـر بمراحـل عديـدة إلـى أن وصـل إلـى مـا هـو عليـه الآن مـن الحداثـة والتجديـد, واعتبـرت كافـة التطـورات التـي واكبهـا ثـورة بحـد ذاتهـا , أحـدثت تحـولات كبـرى فـي حيـاة المجتمـع, فجعلتـه مجتمـع الـذكاء الإصـطناعي عنـدما امتزجـت مـع ثـورة المعلومـات , وأعطتهـا دافعـا كبيـراً لـتلائم احتياجـات المجتمـع الـذي كثـرت معلوماتـه , وتفرعـت , وتشـعبت لدرجـة لـم يعـد بمقـدور الإنسـان أن يسـيطر عليهـا أو يـديرها أو يـتحكم فـي إخراجهـا, واسـترجاعها, لـولا ثـورة الحاسـبات الالكترونيـة التــي عملــت علــى ميكنــة المعلومات"التعامـل معهــا عــن طريــق الحاسـبات" والــتحكم بهــا وإدارتهـــا عبـــر مكوناتهـــا الماديـــة (العتـــاد الحاســـوبي Hardware الـــذي تطـــور مـــن الحاســـوب الضـــخم إلـــى الحاســـوب المينـــي فـــالميكرو) وغيـــر الماديـــة (البرمجيـات Software التـي انتقلـت مـن مرحلـة معالجـة البيانـات إلـى المعلومـات فالمعارف) .

وتتعـزز أهميـة الحاسـبات الالكـترونية كتقنيـة هامـة مـن كونهـا تشـكل سـاحة لتقنيـات هامـة باتـت تمثـل عصـب الحداثـة والتطـور فـي يومنـا بـدءاً مـن تطبيقـات الوسـائط المتعـددة التـي تمثـل صـنفاً هامـاً مـن برمجيـات الكمبيـوتر, تحقـق ربطـاً متكـاملاً للمعلومـات بحيـث يمكـن عرضـها فـي نصـوص تتـزامن مـع صـوت وصـورة وحركـة[1] مـروراً بعلـم الـذكاء الإصـطناعي الـذي يعتبـر تطبيقـاً هامـاً فـي محاكـاة العمليـات التـي تـتم داخـل العقـل البشـري , بحيـث تصــبح للحاســب المقــدرة علـــى علـــى حــل المشــكلات واتخــاذ القــرارات بأســلوب منطقـــي ومرتــب وبــنفس طريقــة تفكيــر العقــل البشــري, وانتهــاءاً بــالواقع الافتراضـــي كجملـــة مـــن المعـدات والتقانـات التـي تسـمح للمسـتخدم فـي العمـل بشـكل تفـاعلي وبـزمن واقعـي داخـل بيئة خلبية أوجدها الحاسوب[2] .

وفضـلاً عن هذه التطبيقـات العديدة التي خلفتهـا ثـورة المعلومـات والاتصـالات هنـاك العديد من البرامج التطبيقية الهامة التي تنظم العمل لمختلف أنواع الشركات , وتوفر عليها الوقت والتكاليف

---

[1] - السالمي , علاء عبد الرزاق ,٢٠٠٠-تكنولوجيا المعلومات , دار المناهج للنشر , الطبعة الثانية , عمان , ص٢١٠-٢١١.
[2] - مهنا , فريال ,٢٠٠٢- علم الاتصال والمجتمعات الرقمية , دار الفكر للنشر , دمشق , ص٤٨٤.

في أداء مهامها, وتوجهها نحو التطوروالكفاءة في أداء عملها عبر حواسب مجهزة ببرامج متناسبة مع طبيعة العمل الخاص بالشركة (كالبرامج المحاسبية والمالية , برامج تسديد أقساط السيارات مثلاً في شركات التأمين , وغيرها من البرامج الهامة).

1-1-2-2- الشبكات :

إن انتشار الحاسوب في مختلف المجالات بغرض تحسين أداء العمل, وزيادة الكفاءة, وجودة الخدمات المقدمة, زاد الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بوسائل سريعة وأكثر تطوراً من الوسائل التقليدية بين الوحدات المكونة لأي مؤسسة أو بين المؤسسات مع بعضها , مما ساعد على ظهور الشبكات وإنتشارها انتشاراً كبيراً , خاصة بعد توفر المعدات والبرامج الخاصة بإنشائها , والإنخفاض المستمر في تكاليفها.

فالشبكة: مجموعة من الحاسبات , وبرامج الإتصال , ووسائط النقل الإلكتروني التي تتيح لتلك الحاسبات الإتصال ببعضها[1], تتكون من جهازين أو أكثر من أجهزة الحاسوب حسب الحاجة لها , تسمح لمستخدميها بالإتصال والتفاعل والتعاون واقتسام الموارد(البرامج والأنظمة المتواجدة على أجهزة الحاسب).

يطلق على جهاز الحاسب الآلي المصمم لتوفير البرامج والتطبيقات للحاسبات الأخرى المرتبطة بالشبكة بالحاسب الخادم(server computer), بينما الحاسبات التي تحتفظ بقدرتها التشغيلية الخاصة بها , وتشارك في نفس الوقت الحاسب الخادم في بعض التطبيقات بغرض تحقيق التشغيل الفعال بالحاسبات العميلة(clientscomputer) , أما الوسائط التي يتم من خلالها تداول البيانات في صورها المختلفة داخل شبكة الحاسبات الآلية فتسمى قنوات الإتصال (communication channels), كالأسلاك النحاسية, وحزم الأسلاك المحورية, وحزم الألياف الضوئية, والأقمار الصناعية , والموجات القصيرة , الهواتف المحمولة وغيرها[2], أما برامج الإتصال(communication software) فهي التي تتحكم وتدعم الأنشطة الإتصالية بشبكة الحاسبات ومن أنواع هذه الشبكات[3]:

3- Mescon , M, Bovee, C, and Thill ,J, 1999- Business Today, Georgia State University.

1- Gupta,U, 2000-Information Systems:Succcess in The21Century,Greighton University.(prentice hall).

[3] - الخوري,شحادة هاني,١٩٩٨- تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين , مرجع سبق ذكره , ص٩٨.

١-١-٢-٢-١- الشبكات المحليـة(Local Area Networks): وهـي شبكات صـغيرة الحجم تعمل ضمن مساحة محدودة داخل شركة أو مكتب , أو بين مجموعة مكاتب ضمن بناية واحدة, تسمح لعدد كبير من الموظفين بتبادل البيانـات, والمعلومـات, والموارد المتعلقة بعملهم بسرعة كبيرة على المستوى الداخلي للشركة , وتعتبر شبكة الإنترانت مثالا عن هذه الشبكات.

١-١-٢-٢-٢- شبكات المدن(Metropolitan Area Networks): وهي مجموعة من الشبكات المحلية المتصلة مع بعضها البعض,تشكل فيما بينها شبكات أكبر حجماً بسرعات فائقة تستخدم الألياف الضوئية كوسط إتصال وتغطي مساحة واسعة تتراوح بين ٢٠ الى ١٠٠ كيلو متر [١].

١-١-٢-٢-٣- شبكات المناطق الشاسعة(Wide Area Networks): هي شبكة ذات إنتشار واسع , وذات قدرة أعلى , ومدى أوسع من الشبكات المحلية , تقوم بربط الشبكات المحلية في أنحاء مختلفة من دولة ما كشبكة الإكسترانت , أو في دول مختلفة لتشمل العالم بأكمله كشبكة الإنترنت.

ونظرا للأهمية البارزة التي تحتلها شبكات الحاسبات اليوم كتقنية هامة في رفع كفاءة العمل ودعم صناعة القرارات من خلال ما تحققه من سرعة في الإتصال, وسهولة في نقل وتبادل البيانات, والمعلومات, وغيرها سنبحث قليلا عن شبكة الإنترنت, الإنترانت, والإكسترانت.

الإنترنت(Internet): أهم ظاهرة تكنولوجية رافقت ولادة القرن الحادي والعشرين , غيرت من قواعد العمل في عالم الأعمال, ومكنت من استثمارالعديد من الفرص المتاحة في بيئة تكنولوجيا المعلومات , وتحقيق نمو مضطرد ومكاسب كبيرة , فالإنترنت هي اختصار لكلمة international Network , "شبكة متسعة من أجهزة الحاسب الآلي المتصلة فيما بينها[٢] داخليا تربط بين الأفراد وأجهزة الحاسب الآلي في كل أنحاء العالم إما عن طريق خطوط الهاتف, أو عن طريق الأقمار الصناعية أونظم إتصال أخرى".

هي شبكة مفتوحة ومتاحة للجميع لا تملكها شركة ,أو دولة ,أو جهة معينة, يمكن النفاذ إليها من كل أنحاء العالم دون أدنى اعتبار للحدود الجغرافية,وتعتبرسوقاً تلتقي فيه الدول, والهيئات

---

[١] - غدير , باسم باسم ,٢٠٠٧- التجارة الالكترونية كاحد أشكال التجارة الخارجية , رسالة دكتوراه , جامعة تشرين , كلية الاقتصاد , سورية , ص٥٦.

[٢] - الحناوي,صالح محمد- الصحن,فريد محمد- العارف,ناديا- عباس,نبيلة,٢٠٠٤- الأعمال في عصر التكنولوجيا , الدار الجامعية للنشر , الاسكندرية , ص٢٩٩.

والمؤسسات, والتجمعات , والشركات والأفراد[1], تؤمن الإتصالات التفاعلية المباشرة باتجاهين مابين الشركات والعملاء , وما بين العملاء وعملاء آخرين, وبين الشركات كذلك. وتوفر فرصا ذهبية للعديد من الشركات لتسويق خدماتها عبرتطبيقاتها العديدة التي تعتبر أهمها:

- البريد الالكتروني (E-Mail): نظام معلومات مدعم بالحاسب الآلي يتيح للأعضاء الذين يملكونه على أي موقع إرسال الرسائل , وقواعد البيانات, والصور, والتسجيلات الصوتية, والبرامج والكثير من الخدمات , كما يعتبر من أهم الخدمات المجانية المتوفرة عبر الشبكة, وأكثرها شهرة, واستعمالاً , يتفوق على البريد التقليدي بخدماته المتناهية الدقة والسرعة التي لا تتعدى الثواني , ولا يحتاج إلى أي من متطلبات البريد العادي كالطوابع البريدية, أو الرسوم وأعمال البريد, ورقابة الدول,ومخاطر الرسائل العادية, فضلاً عن توفر الموثوقية والسرية, وتكاملية الخدمة, والتماشي مع متطلبات العصر, وقد وظفت العديد من الشركات مزايا البريد الإلكتروني في تسويق خدماتهاعبرالرسائل التسويقية الموجهة إلى المؤسسات , أو المستهلكين الحاليين, أو المرتقبين لتقديم معلومات عنها وعن جديدها من الخدمات , وتوطيد علاقتها العامة مع الزبون لزيادة ولاء المستهلك .[2]

- الويب العالمي(www) : جزء مهم في الإنترنت, وأداة تسويقية هامة , يمكن من خلالها الإعلان عن أي خدمة, أو منتج لإيصال الأفكار والمعلومات إلى الناس و تغيير آرائهم أو تعزيزها , عبر أشرطة إلكترونية معروضة على صفحات الويب , مخزنة على هيئة نصوص, أوصور, أوأفلام متحركة بطريقة تفاعلية تخص الشركات التي قامت بوضعها بشكل متاح للعامة وبأسلوب تكنولوجي.

- غرف المحادثة أو المجموعات الإخبارية : وسيلة تسويقية هامة تجري عبر ساحات إفتراضية, أو منتديات يلتقي فيها الزوار من كافة أنحاء العالم للمحادثة, وتبادل الآراء ومختلف المواضيع السياسية, والدينية, والعلمية, والثقافية, والإجتماعية, وغيرها عن طريق ملقمات خاصة بكل منتدى أو مجموعة إخبارية.

---

[1] - زريقات , خالد عمر,٢٠٠٧- عقد البيع عبر الانترنت , الطبعة الأولى , الأردن , ص٣٨.
[2] - الباقي , مجد وسيم ,٢٠٠٧- مجلة تيرونيكس , السنة الرابعة , العدد٢٨, ص١٦-١٨.

فضلا عما ذكر تتيح شبكة الإنترنت للشركات إمكانية إجراء أبحاث السوق, ودراسة أوضاع المنافسين, ومراسلة الزبائن والإجابة على استفساراتهم باعتبارها وسيلة أسرع وأبسط وأقل تكلفة من أي وسيلة أخرى .

الإنترانت (Intranet): تتألف من شبكة من الحاسبات المرتبطة محليا فيما بينها[1]داخل المؤسسة أو الشركة , وتعتبرتطبيقاً فعلياً لشبكة الإنترنت بنفس أعرافها وبرتوكولاتها, وتقنياتها, ومبدأ الشبكة العالمية www التي يمكن أن تكون مفصولة عنها , تعطي مظهراً منتظماً لقواعد بيانات العملاء ، وملفات الإتصال ، ومعلومات المنتجات , تستخدم فقط من قبل موظفي الشركة من خلال مميزات الجدار الناري (Firewall) الذي يسمح بدخولهم اليها عبر كلمة سرخاصة بكل واحد منهم , أو ببطاقات ذكية تستخدم التشفير للولوج إليها , وتعتبر الإنترانت من الشبكات المحلية (LAN) , التي تقدم خدمات عظمى للمؤسسات التي تفهم إمكانيتها , وترصد المختصين والمصادر لبنائها .

الإكسترانت (Extranet) : هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترانت الخاصة بالمتعاملين والشركاء , والمزودين , ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو تجمعهم مركزية التخطيط , وتؤمن لهم تبادل المعلومات , والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الإنترانت المحلية لكل شركة من خلال كلمة مرور خاصة بهؤلاء المتعاملين بها. واليوم باتت الإكسترانت من أروج التقنيات في هذه المرحلة من عصر المعلومات ، لما تقدمه من تقليص في التكاليف , إلى جانب التسهيلات الكبيرة في إنجاز بعض الوظائف الخاصة والعمليات الإدارية , والتفاعل مع العملاء .

ومن التطبيقات العملية لشبكات الإكسترانت التي يمكن تسخيرها في الواقع العملي نذكر :[2]

– **<u>تسهيل عمليات الشراء في الشركات</u>**: إذ يمكن أن تقوم شركة من منطقة ما بالتأمين لدى شركة تأمين في منطقة أخرى ضمن الدولة عبر الإكسترانت التي تربط بينهما ، وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

---

[1] - العسافين , عيسى ,عيسى ,٢٠٠١- المعلومات وصناعة النشر , دار الفكرللنشر, دمشق , ص٢٧-٢٨.

[2] بسيوني , محمد , ٢٠٠٧- ماهي الانترنت ومالفرق بين الانترانت والاكسترانت , مجلة تيرونيكس , جامعة عين شمس , السنة الرابعة , العدد ٢٨, ص٥٢-٥٣.

– **متابعة الفواتير** :تُسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة (في حال الحاجة للتوقيع الجماعي) ، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض، ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تُجرى على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام .

– **خدمات التوظيف**: تُستخدم الإكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب و...) مع سوق العمل المتخصصة ، بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب، كما أن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها, وقد تصل فعالية هذه الشبكة الى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل .

– **تواصل شبكات توزيع البضائع والخدمات**: يمكن بناء شبكة إكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيس لتسريع عمليات الطلب , والشحن , وتسوية الحسابات وغيرها كما يمكن أن تربط الوكلاء مع الشركة الأم لموافاتها بالمعلومات الضرورية عن أوضاع السوق والخدمات المطروحة .

وتجدر الإشارة إلى أنه يتم تداول البيانات في صورها المختلفة (نصية, كتابية, صوتية, رسومات, صور) داخل شبكة الحاسبات الآلية عبرقنوات الإتصال التي تتوقف كفاءتها على سرعة نقلها للبيانات, وسعتها, ونمط نقلها, وإشاراتها واتجاهاتها[1].

وقد تطورت هذه الوسائل من أدوات بدائية تقليدية تعتمد على الحمام والمراسيل وغيرها .... إلى وسائل أكثر تطوراً , بدأت بالإتصالات السلكية كالأسلاك النحاسية التي تحمل الإشارات الممثلة لبياناتها في داخلها , والألياف الضوئية التي تنقل المعلومات على هيئة نبضات ضوئية تعادل في كميتها تلك التي تنقلها العديد من الكابلات النحاسية الأكبر حجماً والأقل تكلفة , وتتميز بأنها سريعة ومعمرة قادرة على نقل الإشارات التلفزيونية عبر الأقمار الصناعية فضلا عن إتصالات الراديو, تحقق العزل الكهربائي من نقطة إلى أخرى , ومحصنة من تفريغ البرق والتداخل المغناطيسي والكهروستاتيكي , كما أنها غير معرضة للتشويش وتحقق قدراً عالياً من الأمان عند استخدامها , تعتمدها الآن هيئة المعاشات الأميركية AARP* التي تخدم ٣٤ مليون متقاعد,

---

1- Laudon,K.AndLaudon,J. 1998- ,Management Information Systems: New Approaches to Organization and Technology, (Prentice Hall International Inc),.

ويعمل بها ١٢٠٠ موظف على تلك الألياف الضوئية في الربط بين مركزين لتشغيل البيانات , أحدهما في العاصمة واشنطن , والآخر في ولاية كاليفورنيا [١].

أما الإتصالات اللاسلكية التي تنقل بياناتها عبر الأثير في الفضاء , تعتبر من أهم مميزات عصر المعلومات الذي انتشرت فيه نظم الإتصالات الفضائية , وسمحت بالإتصال بين الأقطار المتباعدة , وألغت الحواجز والحدود , ووفرت المعلومات بجميع أنواعها عبر الأقمار الصناعية , إضافة لتقديمها بعض الخدمات المتعلقة بنقل المؤتمرات الفيديوية التي تعود إلى البلدان المعدة لمثل هذه المؤتمرات بعوائد تصل إلى بلايين الدولارات , فضلا عن نظم الإتصالات الخلوية التي أصبحت إحدى الخيارات الهامة للإتصالات ,ومنافساً حقيقياً للإتصالات السلكية, بسبب جودة ونوعية الخدمات الواسعة التي تقدمها, وقدرتها على تفادي سلبيات الأنواع الأخرى من الإتصالات , وقلة تأثرها بالأحوال الجوية, وحفاظها على أمن المعلومات المتبادلة[٢], أما الإتصالات عبر الإنترنت فهي أخر التطورات الإتصالية التي حققتها البشرية واكتسحت ما سبقها من إتصالات , بسبب سرعتها وقلة كلفتها إلى أدنى حد يتخيله الإنسان , فليس هناك كلفة مكالمات دولية مهما بعد الشخص الذي تتحدث معه بالحوار الحي عبر الحاسوب والميكروفون , كما يمكن ربط كاميرا رقمية ليكون الحوار بالصوت والصورة, لذا يرى المحللون في المستقبل القريب اندثاراً تدريجياً لشبكات الهاتف في الإتصالات الهاتفية و اعتماداً كلياً على الإنترنت الذي يلاقي رواجاً واقبالاً كبيرين.

١-١-٢-٣- الهواتف الخلوية :

يعتبر الهاتف الخلوي أحد تحديات التكنولوجيا الحديثة اليوم , يستخدم المجال الفضائي في تحقيق الإتصال بين الناس سواء باستخدام الشبكات الحديثة بالإنترنت , والتواصل عبر البريد الإلكتروني , أو مساعدة رجال الأعمال في استخراج المعلومات , والبيانات , والأخبار والتداول مع سوق العملات والأسهم والبنوك , كما يعتبر وسيلة إعلامية حديثة على درجة عالية من الأهمية شاع استخدامها من قبل العديد من الشركات والمؤسسات الخدمية لتحقيق الإنتشار السريع لها إعلاميا , فضلاً عن تحقيق مجموعة من الأهداف والدوافع لمستخدميه كحب الظهور,

---

[١] - طه , طارق , ٢٠٠٥- التسويق والتجارة الالكترونية , مصدر سبق ذكره ,ص٦٠٦.

*AARP: American Association of Retired Person

[٢] - فياض , حسن لينا , ٢٠٠١- الثورة المعلوماتية ومنعكساتها على بعض أسواق العمل العربية , رسالة ماجستير, كلية الاقتصاد جامعة تشرين , ص١٨-١٩.

والتميز, وتوفير الأمان , والإطمئنان , والمحافظة على المكانة الإجتماعية والسيطرة على الحالات والمواقف الطارئة , فضلا عن الإستجابة لمتطلبات العمل والحصول على الخدمات وإدارة الصفقات من خلال الإتصال المباشر والمستمر .

وهكذا خلقت تكنولوجيا المعلومات والإتصالات فرصاً غير متوقعة لمنظمات الأعمال لتطبيق أساليب متقدمة وحديثة في ممارسة أعمالها الإلكترونية عبرالتقنيات الحديثة التي أفرزتها للوجود من حواسب, وبرمجيات, وشبكات, وهواتف, والإستفادة من خدمات الإنترنت, والهاتف النقال في تسويق خدماتها ومنتجاتها, والإعلان عن كل جديد لديها بما يواكب المتغيرات المتجددة في عالم الأعمال الإلكترونية ويحقق لها التعاضد الداخلي والخارجي , ويختصرالكثير من الجهد والوقت والعناء , ويضاعفأرباحها لتصبح منافساً قوياً في وجه الكثير من الشركات العملاقة .

هذا ما دفعنا لتخصيص المبحث التالي للتعرف على مفهوم الأعمال الإلكترونية , وكيف وصلت الى ماهو عليه الآن ؟ وماهي ميزات استخدامها ؟ وكيف نحافظ عليها ؟

المبحث الثاني

الأعمال الالكترونية

1-2-1- مفهوم الأعمال الالكترونية :

مع إطلالة القرن الحادي والعشرين , والإستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات , أصبحت الأعمال الإلكترونية خياراً تكنولوجياً حتمياً لدى منظمات الأعمال في اكتساب الميزة التنافسية التي تبحث عنها في لعبتها لخلق فرص جديدة للإستثمار لا تخطر ببال حتى أصحاب الرؤى الإستراتيجية من رواد الأعمال .

فالأعمال الالكترونية[1] :هي تلك العمليات التي تواكبها وتديرها منظمات الأعمال عبر شبكات الحاسوب, لا تقتصر ممارستها على المنظمات الربحية فقط بل تمارسها منظمات غير ربحية ومنظمات حكومية , وغيرها من المنظمات في تعاملاتها مع منظمات الأعمال الإلكترونية لتنفيذ بعض الأعمال ذات العلاقة بأنشطتها , وتتضمن هذه الأعمال عمليات وأنشطة متعددة أهمها:

١- إصدار أوامر الشراء, وتنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني, وتحقيق الإتصال مع الموردين والرقابة على عمليات الإنتاج عبر الشبكة.

٢- عمليات التسويق, والبيع الإلكتروني, ومعالجة أوامر المستهلكين , ومعالجة معاملات الدفع, والعمليات ذات العلاقة بدعم وإدارة المستهلك.

٣- العمليات ذات العلاقة بالإدارة الداخلية للمنظمة كالمشاركة في البيانات والمعلومات والخدمة المؤتمتة للعاملين, والتدريب عبر الشبكة, والإستقطاب , والتوظيف عبر الإنترنت ومؤتمرات الفيديو لمناقشة قضايا الأعمال والمنظمة.

فالأعمال الالكترونية منهج متكامل من العمليات المتضمنة الإنتاج , والتسويق , والمالية, وعمل الموارد البشرية , والبحث والتطوير عبر التقنيات الحديثة التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والإتصالات للوجود .

1-2-2- مراحل تطور الأعمال الإلكترونية :

لم تنشأ الأعمال الإلكترونية من فراغ بل سبقتها مراحل متكاملة من التطور التقني والمادي , لحاجتها الملحة إلى تقنيات إتصالية(منظومات شبكة الإنترانت والإكسترانت وفضائها الرقمي الإنترنت , ومكونات البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات) تحقق لها ربطاً متكاملاً بين ما يحدث من وظائف , وأنشطة , وعمليات داخل المنظمة مع بيئتها الخارجية .

فما هي المراحل التي مرت بها الأعمال الإلكترونية حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن؟

المرحلة الأولى : مرحلة نشوء شبكة الإنترنت في أوائل التسعينات , وتنامي التجارة الإلكترونية على يد شركات تهتم بتقديم مجموعة جيدة من خدمات الإنترنت على الشبكة العالمية, من خلال

---

[1] - أبو فارة , يوسف أحمد, ٢٠٠٧- التسويق الالكتروني ,الطبعة الثانية , دار وائل للنشر, الأردن , ص٢٣-٢٤.

محركات البحث التي تساعد المتصفح في الوصول إلى ما يرغب إليه من السلع والخدمات , وظهور شركات تمارس أعمالها عبر الإنترنت (نشاط البيع والتسليم الفعلي للخدمات والسلع من خلال النظم الداعمة لها وإيصالها للمشترين) ,إلا أن عدداً من هذه الشركات لم يحقق النجاح المطلوب لسبب أو لآخر فانسحب عن الشبكة, وشركات استطاعت أن تحقق نجاحاً كبيراً في نشاطها فكبرت وتعاظم دورها الإقتصادي على الشبكة ولاتزال تمارس أعمالها بنجاح حتى اليوم.

المرحلة الثانية : مرحلة نشوء شبكة الإنترانت على مستوى الشركة الواحدة , وعقد توأمة بينها وبين شبكة الإنترنت العالمية , وتطور أنظمة الإتصالات داخل الشركات , وزيادة عمليات التنسيق والتعاون والتكامل بين العاملين في منظمات الأعمال , وبين المنظمات والمستهلكين, مما عزز ودعم من ممارسة الأعمال الإلكترونية , ومكن الإنترانت من تحقيق فوائد كثيرة (تقليل تكاليف المعاملات والمراسلات الورقية الداخلية , وزيادة سرعة استرجاع البيانات والمعلومات , وزيادة كفاءة وفاعلية عملية الإتصال بين المستويات المختلفة داخل المنظمة) , ومع ذلك بقيت فئة من مديري منظمات الأعمال غير مقتنعة بجدوى ممارسة الأعمال الإلكترونية حيث نظروا إلى الإستثمار في الشبكة العالمية على أنه استثمار غير مربح.

المرحلة الثالثة : شهدت هذه المرحلة ظهور تكنولوجيا جديدة خاصة بعمليات الربط بين منظمات الأعمال والشركاء اعتماداً على شبكة الإكسترانت التي أتاحت الفرصة لذوي المصالح المشتركة لتبادل البيانات والمعلومات والرسائل فيما بينهم , فقد أصبح بإمكان الموزعين الدخول إلى البيانات بمستويات الخزين المتوفرة لدى منظمة الأعمال في لحظة معينة , كما أمكن للسماسرة الدخول إلى قاعدة البيانات المنظمة للتعرف على المزيد من الشروط والبيانات ذات العلاقة بمنتجات المنظمة وأعمالها.

المرحلة الرابعة : وهي مرحلة وصول الأعمال الإلكترونية لأوجها وتحقيق التكامل والتنسيق بين الشبكات الثلاث الأساسية لممارسة الأعمال الإلكترونية (الإنترنت ,الإنترانت, الإكسترانت) , وزيادة عمليات التبادل الإلكتروني بين منظمات الأعمال فيما بينها (b2b), وبين منظمات الأعمال والمستهلكين (b2c) , وتحقيق الإنسجام والتوافق بين ممارسة الأعمال التقليدية والإلكترونية لدى كثير من منظمات الأعمال.

إن انتشار الأعمال الإلكترونية ورواجها قد خلق اقتصاداً كونياً جديداً (اقتصاد الإنترنت) ساعد على نشوء أساليب جديدة في البيع والشراء أسرع من ذي قبل , ونشوء جيل جديد من المستهلكين يحمل عادات تسوق وشراء جديدة , وبناء نظم مالية داعمة تعمل على تسهيل الخدمات المالية المختلفة في المنشآت , ونشوء شبكات ونظم داعمة تعمل على توفير البيانات والمعلومات

اللازمة والدقيقة في الوقت والمكان المناسبين , كما طورت العلاقة بين المنظمات والمستهلكين , وأصبحت المنظمات قادرة على التنبؤ بسلوكيات المستهلكين , وتقدير حاجاتهم المستقبلية , وتوقع مستويات التغير في حاجاتهم , ورغباتهم , وأذواقهم من خلال استخدام آليات ووسائل متعددة لجمع البيانات الخاصة بهؤلاء المستهلكين.

1-2-3- خصائص الأعمال الإلكترونية :

الأعمال الالكترونية في تزايد وتطور مستمرين ومطلباً جماهيرياً كبيراً , إذ تبذل الجهود الحثيثة من قبل القطاعين الخاص والعام لبنائها , وتعزيز بنيتها التحتية التي تعتمد بصورة أساسية على قاعدة تقنية قوية من نظم المعلومات , ومنظومات شبكة الإنترانت والإكسترانت وفضائها الرقمي الإنترنت , فضلاً عن مواكبة كافة التطورات التكنولوجية في البلدان الأخرى ووضع الخطط الطويلة والقصيرة الأجل لدعم هذه الأعمال التي تتصف بمايلي:

- **العالميــة** : أتاحت الأعمال الإلكترونية بفضل برامجها العالمية (برامج التعامل مع المواقع والتصفح عبر الصفحات الإلكترونية للشبكة وغيرها) فرصة التغلب على المعوقات الثقافية (اللغة , والعادات , والتقاليد) , والوطنية (الإجراءات الحكومية) بين البائعين والمشترين , وتوفير تعاملات أكثر ملاءمة وفاعلية , أي عدد أكبر من التعاملات بزمن أقل وبكلفة أقل.
- **الضخ المعلوماتي** : تسمح تقنيات الانترنت بضخ معلوماتي كثيف لجميع أطراف السوق (البائع والمشتري والوسطاء ومحللي السوق) , وبكلفة قليلة لا تتوافر بنفس الكثافة والتنوع والحداثة في تعاملات التجارة التقليدية .
- **التفاعل** : تتيح الأعمال الإلكترونية بيئة إتصال مزدوجة بين أطراف التعامل عبر شبكة الإنترنت , ومن خلال نمط حواري فعال , إذ يمكن للمشتري عند زيارة موقع البائع على الإنترنت طرح العديد من الأسئلة حول نوع وسعر الخدمة ومواصفاتها , والحصول على إجابات لحظية .
- **الانفتاح الزمني والمكاني:** الأعمال الإلكترونية متاحة على مدار ساعات اليوم وفي أي مكان في العالم , عكس الأعمال التقليدية المقيدة زمنياً بساعات التعامل المعتادة في السوق , ومكانياً بموقع سوق العمل .
- **التواصل الشخصي:** تتيح الأعمال الإلكترونية لمنظمات الأعمال التواصل الشخصي والمستمر مع المتعامل من خلال رسائل البريد الالكتروني الموجهة له , و المتضمنة المواصفات التفصيلية

للمنتج أو الخدمة , وطريقة تقديمها (الحضور الشخصي للعملاء ,الإتصال الهاتفي, ملء أمر الشراء عبر الإنترنت وغيرها)

1-2-4- علاقة الأعمال الإلكترونية بالمصطلحات المرادفة لها (إدارة, تجارة, حكومة)[١]:

يجمع الكثيرون بين مصطلح الأعمال الإلكترونية ومصطلحات أخرى مشابه لها كالإدارة الإلكترونية(e-management) , والتجارة الإلكترونية (e-commerce) , والحكومة الإلكترونية (e-government) , وغيرها من المفاهيم التي أنتجها الإقتصاد الرقمي للإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات , لذاكان لزاماً التمييز والتفريق بين هذه المفاهيم المختلفة في طرق استخدامها .

فالإدارة الإلكترونية : منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة, تشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال الخاصة , والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين , أو الموجهة للأعمال , أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة .

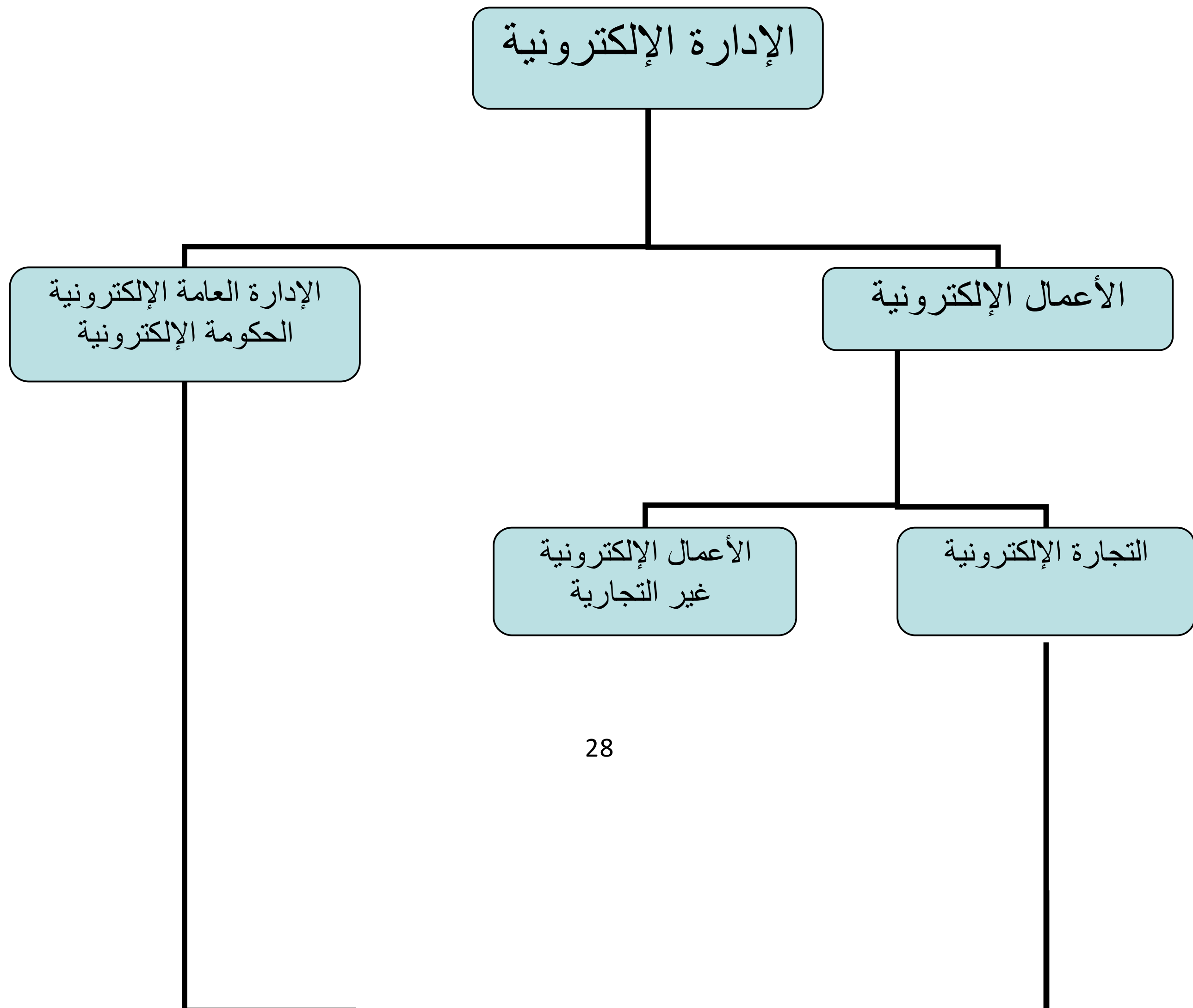
أما الأعمال الإلكترونية : فهي إدارة الأعمال إلكترونياً على مستوى المشروعات , أو المنظمات الخاصة وتصنف إلى فئتين هما : 1- التجارة الإلكترونية التي تضم بشكلها الحالي التبادل التجاري الإلكتروني من الشركات إلى الزبائن(B2C), والتبادل التجاري الإلكتروني بين شركة وأخرى (B2B), و التجارة البينية للأفراد(C2C), 2- الأعمال الإلكترونية غير التجارية (التسويق الالكتروني , وإدارة شبكات الإنترنت والإكسترانت وما يرتبط بها من أنشطة وعمليات الأعمال غير المندمجة مباشرة بمعاملات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات كالمعاهد العلمية , والمؤسسات الخيرية الإجتماعية التي لاتستهدف الربح وانما تحسين الكفاءة والسرعة وتخفيف التكاليف) .

أما الحكومة الإلكترونية فهي الوظائف العامة , والخدمات الحكومية التي يجري تنفيذها بالوسائل الإلكترونية إلى الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة الحكومية , والمنفعة العامة , وتتنوع أنشطتها على ثلاث مجالات مهمة (علاقة الحكومة بالمواطنين G2C, علاقة الحكومة بالحكومة G2G , علاقة الحكومة بالأعمال G2B).

---

[١] - العلاق , بشير عباس – ياسين , سعد غالب ,٢٠٠٦- الأعمال الالكترونية , دار المناهج للنشر , عمان الأردن , ص١٩.

مما سبق يتضح أن المنظومات الثلاثة السابقة تدور في فلك شبكة الإنترنت, وتستفيد من تقنياتها , ومن القدرات المهمة التي توفرها شبكات أخرى تستخدم تقنيات الإنترنت كشبكة الإنترانت, والإكسترانت باعتبارهما الخيار التكنولوجي الأول للأعمال الإلكترونية , وبدون هذه الشبكات يصبح من غير الممكن تكوين بيئة معلوماتية متفاعلة وتلقائية لتطبيقات المنظمة الداخلية والخارجية , وذلك عن طريق استخدام وسائل وقنوات الإتصال الإلكترونية, والشكل رقم /1/ يوضح العلاقة الحميمة بين المفاهيم الثلاثة المذكورة سابقاً .



الشكل رقم (1) علاقة الأعمال الإلكترونية بالمصطلحات (الحكومة,التجارة, الإدارة)
المصدر : من اعداد الباحثة

يتضح من الشكل السابق : أن الادارة الإلكترونية هي الأشمل والأعم لجميع الأنشطة الإلكترونية , وما الأعمال الإلكترونية الا حالة خاصة منها , وكذلك الأمر بالنسبة للحكومة الإلكترونية .
وهكذا يمكن القول في نهاية المبحث أن الأعمال الإلكترونية نماذج وأساليب جديدة للأعمال من خلال بناء وجود فاعل للمنظمات على شبكة الإنترنت , و تمكينها من اختراق أسواق عمل جديدة , وتحسين أدائها الاستراتيجي من خلال توفير قنوات إتصال الكترونية, وتحقيق التكامل الوظيفي , والربط الكامل للمنظمة مع مورديها وشركائها وزبائنها .

الفصل الثاني

دور التكنولوجيا في تفعيل أداء المؤسسات التأمينية

المبحث الأول : ماهية التأمين

المبحث الثاني : الأعمال الإلكترونية في ميدان المؤسسات التأمينية

المبحث الثالث : أثر التأمين على التنمية.

المبحث الرابع : أثر التكنولوجيا على التنمية.

تمهيد:

يحتل قطاع الخدمات مكانة هامة في اقتصاديات العديد من الدول المتطورة تكنولوجيا , فقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والإتصلات دوراً أساسياً في جعله قطاعاً إلكترونياً يعتمد على الإنترنت بدرجة أساسية لأغراض الإتصالات الإلكترونية مع العملاء , ونقل البيانات الضرورية لهم , وتكوين واجهات المخازن الإلكترونية , وتسويق الخدمات , وإيصالها إلى المستهلك النهائي .

فالخدمة من منظور الأعمال الإلكترونية ما هي إلا عمل أو نشاط تؤديه منظمات الأعمال عبر تقنياتها الحديثة إلى عناصر السوق المستهدفة , والمتمثلة بمجموعة من المشترين عبر الإنترنت .

وتتميزالخدمة عن غيرها من السلع بمجموعة من الخصائص أهمها:

١- اللاملموسية: فالخدمة بطبيعتها غير مرئية , يحتاج تسويقها لمجهود كبير في إقناع المستهلك الذي يشعر ويحس بالسلعة الملموسة بدرجة أكبر من إحساسه بالخدمة الغير ملموسة

٢- عدم إمكانية تخزينها : لا يمكن أن تخزن الخدمة لأنها غير ملموسة , فالخدمة التي لا تباع في مدة زمنية معينة يوم مثلا تعد خسارة وفرصة ضائعة لا تعوض , لذا لابد من العمل على بذل الجهود التسويقية التي تكفل حجم مبيعات يعادل حجم الطاقة الإنتاجية .

٣- صعوبة الحكم على مستوى جودة الخدمة قبل الشراء : من الصعب تقييم الخدمة ومعرفة مستوى جودتها (عن طريق الفحص مثلا) كما هو الحال في السلع , وعملية الحكم تعتمد على

أراء المشترين والمستهلكين , وتصبح أكثر صعوبة في حال أسواق الأعمال الإلكترونية بسبب البعد المكاني بين المستخدمين لهذه السلعة.

٤- عدم وجود نمطية ثابتة في تقديم الخدمة :[1] هناك الكثير من العوامل التي تؤثر في أداء الخدمة , وتجعل طبيعة أدائها لاتتمتع بنمط ثابت في كل مرة تباع فيها هذه الخدمة , كقوة الإتصال بموقع منظمة الأعمال الإلكترونية , أو عدد الأفراد الذين يشترون هذه الخدمة في نفس الوقت , وغيرها من العوامل التي تؤثر في جودة تلقي هذه الخدمة وتجعل هذه الجودة لاتتمتع بنمط ثابت , فعلى سبيل المثال المواقع التي تبيع خدماتها بأسلوب التحميل download يتأثر مستوى ونمط الخدمة بزيادة عدد المشترين الالكترونيين في نفس الوقت.

ولما كان التأمين من الخدمات الهامة التي واكبت التقدم التقني , وأثرت على مسيرة النشاطات الإقتصادية الأخرى , وعلى مسيرة التنميةفي مجالاتها المختلفة سعياً لتحقيق التقدم الإقتصادي والتطور الحضاري , فقد تنوعت وتعددت الخدمات المقدمة من شركات التأمين بتطور التكنولوجيا , وتعدد وتنوع المخاطر محل التأمين , لذا يضاف إلى الصفات السابقة ميزات أخرى تنفرد بها الخدمات التأمينية عن غيرها وهي :

1-التأمين خدمة مستقبلية : فالتأمين بعكس الخدمات الأخرى يبدأ من وقت توقيع العقد ويمتد حتى نهاية مدة التأمين والتي قد يصل إلى عام في أغلب التأمينات العامة , أو مدى الحياة كما في تأمينات الحياة , وهذا يتطلب من شركة التأمين استمرار أدائها لخدمة التأمين طوال فترة سريان الوثيقة إلى أن يتم تقدير وتسوية التعويضات كما في تأمين المسؤولية , والتأمين البحري , والسيارات , والحريق.

2-التأمين خدمة عالية الخبرة : حيث يقبل التأمين بعد مجموعة من الإجراءات كالفحص والإكتتاب , والتسعير, والتقدير, والتسوية للتعويضات , وهذا يتطلب من القائمين على الخدمة المزج بين الخبرة الشخصية والخبرة العلمية والعملية من خلال نظام معلومات متقدم .

3- التأمين خدمة زمنية التوازن: يعتمد التأمين على مجموعة من الأسس الفنية والرياضية التي تفترض تحقيق التوازن في المحافظ التأمينية لهيئات التأمين في المدى الطويل وهو ما يطلق عليه التوازن الزمني للعمليات .

---

[1] -أبو فارة,يوسف أحمد,٢٠٠٧- التسويق الالكتروني , مرجع سبق ذكره , ص١٧١.

4- التأمين خدمة تبعية التجديد والتطوير : تخلق الخدمة التأمينية وتتنوع وتتطور بتنوع وتطور المخاطر, فالطلب ينشأ أولا" ثم يتم تقديم الخدمة بعكس الخدمات الأخرى التي تنتج ويساهم العرض في خلق الطلب عليها .

فالخدمة وأيا كان نوعها تبقى نشاط غير ملموس , تهدف إلى إشباع الرغبات والحاجات عندما يتم تسويقها إلى المستهلك النهائي مقابل دفع مبلغ معين من المال بحيث لاتقترن ببيع منتجات أخرى.

ونظرا للأهمية التي يحتلها قطاع التأمين في وقتنا الراهن كقطاع خدمات هام , فقد خصصنا الفصل القادم للبحث في النقاط الأساسية التي تجيب عن التساؤلات التالية :

- ماهية التأمين / نشأته , عناصره , الأخطار التي يغطيها /؟
- كيف تؤثر التكنولوجيا على أداء الخدمات التأمينية ؟
- ما دور التأمين في دفع عجلة التنمية نحو الأمام ؟
- ماهو دورالتكنولوجيا بالنسبة للتنمية ؟

المبحث الأول

ماهية التأمين

2-1-1- نشأة التأمين

التأمين ظاهرة حضارية أفرزتها ظروف الإنسان , وآماله في تحقيق الأمن والأمان في المجتمعات القديمة , مبني على التعاون بين الأفراد لدرء المخاطر الفجائية كمخاطرالطبيعة (بسيولها, وزلازلها, وعواصفها) , ومخاطر الإنسان (كالسرقة , والقتل, والسطو, والحريق) وغيرها .

يذكر المؤرخون أن ما عرفه عرب الجاهلية من تحمل المشاركين في رحلة الشتاء والصيف عبء تعويض من يفقد بعيره فيما يحققونه من أرباح الرحلة , وما ابتدعه المصريون القدامى من جمعيات دفن الموتى لتحمل نفقات التحنيط والدفن نظير اشتراكات يدفعها العضو خلال حياته , تعاون كان المسعى من ورائه خدمة الأعضاء , ودرء المخاطر, وتخفيف عبء ما يترتب من خسائر مادية , وليس المسعى هو الربح , لكن ظروف الحياة الطبيعية القاسية وانعدام الطمأنينة والأمن (كتكاثر اللصوص , وتعاظم خطر الخارجين عن القانون , والمعكرين لصفو المجتمع) فرضت على الإنسان الهجرة والعمل في النقل والتجارة البحرية وتحمل مخاطر البحر من غرق, وموت, وحريق , مهدت لظهور فكرة القرض البحري في أواخر القرن الرابع عشر وكان مبدؤه:

"أن بعض رجال المال يقرضون أصحاب السفن أموالا تعادل قيمة السفينة وحمولتها مقابل فوائد باهظة , فإذا غرقت السفينة ضاع على المقرض مبلغ القرض وفوائده ,أما إذا وصلت السفينة سالمة فان المقترض يلتزم بدفع مبلغ القرض مع فوائده".

كما ورد في قانون حمورابي ٢٢٥٠ ق.م[١] ما يشير إلى أن البحارة كانوا يجتمعون في بناء السفينة لمن فقدها بغير خطاه , أما من فقدها بخطأه فلا يحق له المطالبة بغيرها.

وفي القرن السادس عشر الميلادي عرف تأمين الحياة مع ظهور أول عقد للتامين على حياة شخص يدعى جيبونبز من قبل ١٦ تاجر من تجار لندن بمبلغ قدره٣٨٣ جنيه إسترليني [٢].

وفي سنة ١٦٦٦م[٣] وعقب حريق لندن الشهير الذي استمرأربعة أيام بلياليها ودمر ٨٥%من مباني مدينة لندن ظهر التأمين ضد الحريق , تبعته التأمينات الاجتماعية في القرن التاسع عشر لحماية الطبقة العاملة من الأخطار التي تسبب خسارة في الدخل, كالمرض , والعجز والشيخوخة , والوفاة , وغيرها, ثم التأمين ضد الحوادث الشخصية سنة ١٨٤٩م على أثر استخدام قطار اكسبريس, وزيادة الحوادث الشخصية بشكل غير مألوف تلاه تأمين السيارات سنة ١٩٠١ م.

وانسياقا مع التقدم الصناعي الهائل في ميدان المواصلات البرية والبحرية والجوية , وظهور الحاجة إلى اختصار الوقت والمسافات , تصاعدت حوادث الطائرات فظهر تأمين الطيران كأحدث أنواع التأمين .

ومع تطور فن التأمين وتعدد أنواعه, وجد المستأمنين أنفسهم غير قادرين على الاجتماع في كل مرة يحل الخطر بأحدهم, وتقدير قيمة الأضرار, وتوزيع الخسائر على بعضهم , لذا لجؤوا إلى التعاقد مع جهة أخرى مختصة بعمليات التأمين تحل محلهم في ملاحقة السبب, ودفع التعويض المناسب عن الأضرار من جراء وقوع الخطر المؤمنين منه , مقابل أن يدفع كل منهم مبلغا من المال خلال فترة محددة , اتخذت هذه الجهة شكل شركة تجارية هدفها الربح, تعتمد في عملها على الإحصاءات الدقيقة عن السفن وتواريخ صنعها , ورحلاتها البحرية الدورية المنتظمة فيما يخص التأمين البحري, أو إحصائيات تخص الولادات والوفيات ودراسات اكتوارية فيما يتعلق بتامين الحياة , فضلاً عن تحديد احتمالات وقوع المخاطر في المستقبل, وتقدير حجم الأضرار

---

[١] - ناصر, محمد جودت,١٩٩٨- إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق , دار مجد لاوي , عمان , الاردن , ص٢١.
[٢] - عبد الله , أمين ,٢٠٠٠- التأمين في سورية بين النظرية والتطبيق , (لا يوجد دار للنشر) , دمشق , ص١٤.
[٣] - الجمال,مصطفى محمد,١٩٩٩- أصول التأمين/عقد الضمان/,منشورات الحلبي الحقوقية , الطبعة الأولى , بيروت , ص٨.

المتوقعة الناتجة عن حدوث تلك الأخطار, معتمدة على قانون الأعداد الكبيرة في تحديد أسعار التأمين, وتحسين شروط الأغطية التأمينية المطلوبة .

أما في سورية فقد مر التأمين بالمراحل التالية حتى وصل إلى ماهو عليه الآن:

- دخل التأمين إلى سورية عن طريق وكالات الشركات الأجنبية خلال فترة الانتداب الفرنسي حيث كان نشاطها ضعيفاً , وبعد الإستقلال صدر المرسوم التشريعي رقم١١٢عام ١٩٤٩م [١] ونص على ما يلي:

"كل شركة تأمين ترغب بممارسة التأمين في سورية يجب أن يكون لها مركز مستقل لممارسة نشاطها , وان يكون لها ممثل من جنسيتها أو من الجنسية السورية , كما يجب أن تودع ضمانة مصرفية تحفظ حقوق المؤمن لهم والمتعاقدين لديها , نظم هذا المرسوم صناعة التأمين في سورية , وسجلت فيها أكثر من ستين شركة عربية وأجنبية تمارس مختلف فروع التأمين , من بينها شركة الضمان السورية المساهمة المغفلة , التي رخص لها بموجب المرسوم رقم ٢٢٦ لعام ١٩٥٢م, برأس مال قدره ٧٥٠٠٠٠ ل.س للقيام بجميع معاملات الضمان وإعادة الضمان.

- سنة ١٩٦١م[٢] وصل عدد هذه الشركات إلى ٧٧ شركة عربية وأجنبية من جنسيات مختلفة /أميركية, هندية, بلجيكية, فرنسية, سويسرية, ألمانية, هولندية, سويدية, مصرية /مركزها الرئيسي خارج سورية وتمارس أعمالها بواسطة وكلاء يعملون لحسابها , إلى أن صدر المرسوم رقم ١١٧سنة ١٩٦١م[٣] الذي أمم جميع شركات التأمين, وحصر نشاطها بشركة الضمان السورية التي أصبحت بعد التأميم المؤسسة العامة السورية للتأمين, كمؤسسة وحيدة تقوم بالمهام التأمينية في مختلف فروع التأمين , وبذلك سحبت شركات التامين الموجودة كفالاتها المودعة ضماناً لأعمالها , ورقنت قيدها من سجل شركات التأمين في سورية , والبعض الآخر ضم محفظة أعماله إلى المؤسسة العامة السورية للتأمين , وفي سنة ١٩٦٥[٤] صدر بلاغ عن نائب رئيس مجلس الوزراء بإلزام الجهات الرسمية بالتأمين على مستورداتها وصادراتها لدى المؤسسة العامة السورية للتأمين, تلاه مرسوم التأمين الإلزامي على المسؤولية المدنية الناشئة عن

---

[١] - دريباتي ,يسيرة,٢٠٠٦- /دراسة اكتوارية تحليلية لتأمين المجموعات/, رسالة دكتوراه , كلية الاقتصاد , جامعة دمشق, سورية , ص١٢.
[٢] - عبد الله , أمين ,٢٠٠٠- مرجع سبق ذكره ص٧٧.
[٣] - المؤسسة العامة السورية للتأمين ع الموقع الالكتروني www.syria-insurance.com:
[٤] - دريباتي , يسيرة , ٢٠٠٦- رسالة دكتوراه , مصدر سبق ذكره ,ص

استعمال السيارة تجاه الغير سنة ١٩٦٧ , كما صدر قانون السير السوري الجديد سنة ١٩٧٤ , الذي قضى بوجوب التأمين على كافة المركبات السورية المسجلة في مديريات النقل, والمركبات الأجنبية الداخلة للقطر بغرض المكوث المؤقت , ضد الأضرار الجسدية التي تحدثها للأفراد في سورية .

وفي سنة١٩٩١م وسعت المؤسسة العامة التأمين الإلزامي ليشمل الأضرار المادية التي تحدثها السيارات السياحية السورية , أو المركبات الأجنبية الداخلةإلى سورية عبوراً , حماية لممتلكات السوريين من حوادث سير تتسبب بها السيارات السياحية أو المركبات الاخرى . وهكذا بقيت السوق السورية حكراً على المؤسسة العامة السورية للتأمين ما يزيد على ٤٠عام[١], حيث قامت خلالها بتلبية احتياجات السوق من بوالص التأمين وإعداد الإحصائيات , وقدمت لخزينة الدولة الكثير من الدخل الذي دعمها في فترات عصيبة اقتصادياً مرت بها سورية , إلى أن صدر المرسوم التشريعي رقم ٦٨ سنة٢٠٠٤م[٢] , المتضمن إحداث هيئة الإشراف على التأمين بهدف تعظيم قطاع التأمين في سورية , والإشراف عليه بما يكفل توفير المناخ الملائم لتطويروتعزيز صناعة التأمين, والإشراف على تجميع المدخرات الوطنية التي ينتجها النشاط التأميني , وتنميتها واستثمارها لدعم التنمية الاقتصادية في سورية يما يضمن حقوق المؤمن لهم والمستفيدين والمستثمرين, ويوفر الأغطية التأمينية لحماية هذه الحقوق.

- وأخيرا سنة ٢٠٠٥[٣] صدر المرسوم التشريعي رقم ٤٣ الذي بموجبه تم الترخيص لشركات التأمين الخاصة ,محدداً الحدود الدنيا لرؤوس أموالها التي فاقت الحدود الدنيا لكثير من أنظمة الدول التي تسبقنا في قطاع التأمين , كبريطانيا , قبرص وبعض الدول العربية , وكان معظم المساهمين فيها من ذوي الطرف السوري , من كبار التجار, والصناعيين , وأصحاب رؤوس الأموال الذين لديهم محافظ تأمينية كبيرة (من كبار المؤمنين الذين سحبوا محافظهم التأمينية من شركات أجنبية ووضعوها في الشركات التي ساهموا في تأسيسها), كما كان لهذه الشركات برامج تأمينية متعددة تلبي القسم الأعظم من السوق السورية على الصعيد العام والخاص, كتأمين السيارات الإلزامي, والمسؤولية المدنية , والحريق, وتأمين الأخطار المختلفة, والتأمين البري,

---

[١] - التأمين الخاص في سورية بعد أكثر من أربعين عاما على التأميم ع الموقع الالكتروني www.aram.grp.com

[٢] - صناعة التأمين في سورية على الموقع الالكتروني www.rtv.gov.sy

[٣] - المراسيم والقوانين الخاصة بالتأمين على الموقع الالكتروني www.damascorp.com

والبحري , والجوي , والهندسي, وأعمال المقاولين , والسرقة والصحي, إضافة إلى مشاريع تأمينية أخرى , وتهدف من خلال برامجها الشاملة إلى توفير الخدمات التأمينية للمواطن بأسعار مقبولة من خلال المنافسة العادلة, والتغطيات الفنية , معتمدة في ذلك على الخبرة الجيدة في أعمال التأمين , والملاءة المالية التي تبعث على الإطمئنان ,فضلاً عن الكوادر الفنية المؤهلة علمياً , والقادرة على مواكبة التطور التكنولوجي في مختلف المجالات , والعلاقات المميزة مع شركات التأمين العربية والأجنبية , إضافة إلى شركات إعادة التأمين العملاقة والرائدة .

2-1-2- العناصر الأساسية لعقد العملية التأمينية

على الرغم من الاختلافات الواضحة بين شركات التأمين من حيث السياسات الاستثمارية المتبعة للحفاظ على ملاءتها المالية , ومواكبة التطورات والمستجدات العالمية والتكنولوجية, تبقى العناصر الأساسية واحدة لعقد أي عملية تأمينية ولا يمكن تجاوزها وتتمثل:

2-1-2-1- عقد التأمين: عقد قانوني رضائي, يشترط الإيجاب والقبول من طرفيه شركة التأمين كمؤمن والمؤمن له , تتعهد فيه شركة التأمين بالتعويض المادي عن أي حادث ذي طبيعة محددة , على أن يؤدي المؤمن له مالا مقابل هذا الوعد , ويتطلب هذا الالتزام من شركة التأمين توفر القدرة المادية والضرورة الأخلاقية التي قد تمتد لسنوات وأحياناً لعقود (تأمينات الحياة , والمسؤولية المدنية) بعد تقاضي قسط التأمين , أي أن يكون رأس مال هذه الشركة دائماً كافياً , وجاهزة للسداد حتى في أسوأ الظروف والاحتمالات .

2-1-2-2- بوليصة التأمين: وسيلة إثبات عقد التأمين , تتضمن كافة التزامات طرفي العقد تجاه بعضهما البعض , وتختلف من دولة لأخرى حسب قوانينها وظروفها الذي تخضع له شركة التأمين , ويمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من وثائق التأمين:[1]

- **<u>الوثيقة الفردية</u>** : تصدر لصالح شخص معين , وتغطي خطر يهدده أو يهدد شيئا يملكه.
- **<u>الوثيقة الجماعية</u>** : إما أن تصدر لصالح جماعة مشتركة بظروف متشابهة تجاه خطر يهددها, كوثيقة التأمين الصحي التي تصدر لصالح العاملين في منشاة معينة , أو أن تصدر لتغطي خطراً يهدد مجموعة من الأشياء المملوكة لشخص ما , كالوثيقة الجماعية ضد أخطار السرقة أو الحريق أو التلف الذي قد يلحق مجموعة من السيارات تملكها شركة.

---

[1] - حنفي,عبد الغفار- قريا قص,رسمية,١٩٩٧-الأسواق والمؤسسات المالية , مركز الإسكندرية للكتاب, الاسكندرية , ص٣١٣.

- **الوثيقة المركبة :** تغطي مجموعة من الأخطار, كالتأمين الشامل على السيارات الذي يغطي أخطار الحريق, والسرقة, والتصادم, إلى جانب المسؤولية المدنية الناجمة عن الأضرار التي تلحقها السيارات بالغير.

2-1-2-3- المؤمن له أو المستفيد : الشخص الملتزم قانونياً بدفع الأقساط التأمينية لشركة التامين لتغطية الخطر الذي قد يلحق به , أو بشيء يملكه , أو بشخص آخر كمستفيد تجاهه. ففي تأمين الحريق مثلا يكون المؤمن له صاحب السيارة أو المنزل , أما في تأمين الحياة يكون المؤمن له من أبرم العقد, والمستفيد شخص من أفراد أسرته أو العاملين لديه في حال وفاة المؤمن له.

2-1-2-4- المؤمن: الطرف الذي يتعهد قانونياً بدفع قيمة التعويض للمؤمن له أو المستفيد في حال تحقق الخطر المؤمن ضده مقابل حصوله على قسط التأمين , ويختلف المؤمن باختلاف نوع التأمين والعلاقة التي تحكم المؤمن والمؤمن له :

ففي التأمين التبادلي وحيث التعاون هو الرابط الوحيد بين مجموعة الأشخاص المعرضين لأخطار متشابهة في توزيع الخسارة المقدرة لأي خطر يمكن أن يعترض أحدهم , يكون كل فرد مؤمن ومؤمن له في نفس الوقت, تخفيفا لعبء الخسارة المالية التي يمكن أن تلحق بهم, معتمدين في عملهم على نظرية الأعداد الكبيرة في توزيع الخطر على عدد كبير من الوحدات لتقليل حجم الخسارة المحتملة.

في التأمين الذاتي : وحيث أن مدخرات الإنسان نفسه هي أساس مواجهة أي خطر يمكن أن يتعرض له بصوره فجائية , يكون الفرد هو المؤمن والمؤمن له في نفس الوقت.

في التأمين التعاوني /الجمعيات التعاونية/: كمجتمعات دفن الموتى, التي كونها المصريين القدماء منذ آلاف السنين , لتقوم بمراسم الدفن نظير اشتراكات يدفعها الأعضاء حتى يومنا هذا مع اختلاف في المضمون والفلسفة , كالجمعيات الزراعية , والإستهلاكية السكنية , وجمعيات دفن الموتى المنتشرة على نطاق واسع , وتخدم الشريحة الكبرى من الناس مقابل التزامهم بأقساط بسيطة .

التأمين التجاري: من أكثر أنواع التأمين انتشاراً في وقتنا الراهن , يتميز برأس ماله الكبير, المدار من قبل شركات مختصة , تضم عدد كبير من المساهمين, تمارس دورها تحت إشراف الدولة ورقابتها , تهدف من وراء أعمالها إلى مساعدة المؤمن لهم وقت وقوع الخطر, وإعانتهم , وتحقيق الربح الذاتي من استثماراتها لأموالها في مشاريع مختلفة , لرفد عجلة التنمية نحو الأمام.

<u>التأمينات الحكومية</u>: تأمينات إلزامية, تفرضها الدولة على أخطار معينة عامة , كالزلازل, والبراكين , والحرب , وغيرها , تديرها على شكل تأمينات اجتماعية بأقساط مريحة , لحماية المجتمع ورعايته بغض النظر عن الأرباح الفاحشة , أو بإتباع سياسة مالية معينة تدار بأحد الإتجاهين التاليين:

- سياسة إعادة التأمين لنقل الأخطار أو أجزاء منها إلى شركات تأمين أخرى.
- نشر الأخطار التي تقوم بالتأمين عليها في مناطق جغرافية متعددة , وتجنيب تركيزها في منطقة جغرافية محددة , ومعرضة للفيضانات والزلازل المتكررة خاصة , لأن ذلك يعرضها إلى خسائر هائلة الحجم.

2-1-2-5- قسط التأمين : المبلغ النقدي الذي يلتزم المؤمن له بدفعه إلى شركة التأمين, يكون منخفضاً إلى الحد الذي يستطيع المؤمن له أن يدفعه حسبما ورد في شروط العقد , ويدخل في تحديد قيمته عوامل كثيرة , كخبرة شركات التأمين وإعادته , ودرجة الخطر المؤمن ضده والذي يتناسب طرداً مع قيمة القسط , الدراسات التي على أساسها يتحدد عدد مرات تكرار الخطر, وغير ذلك .

2-1-2-6- الفترة الزمنية للتأمين: يعتبر سداد القسط الأول أساس بدء سريان العقد, وتختلف فترة العقد باختلاف نوع التأمين , فهي قصيرة الأجل في تأمينات البضاعة المنقولة خلال رحلة بحرية أو جوية تستغرق أياما معدودات أو بضع ساعات , ومتوسطة الأجل في تأمين الممتلكات لمدة سنة , و طويلة الأجل في تأمين الحياة التي تمتد لمدة عشرات السنين , ولا يحق للمؤمن له أن يطالب بأي تعويض في حال تحقق الخطر المؤمن ضده , وتحقق الخسائر المادية بعد انتهاء فترة سريان العقد .

2-1-2-7- مبلغ التأمين: الحد الأقصى للتعويض الذي تلتزم شركة التأمين بدفعه إلى المؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضده , وتتوقف قيمته حسب نوع التأمين , إذ يدفع المبلغ كاملا في تأمين الحياة إلى الشخص المستفيد , وفي حالة السرقة أو الحريق تدفع قيمة المسروقات أو المحروقات المقدرة فقط , على أن لا تتجاوز مبلغ التأمين الوارد في العقد .

ورغم تعدد أشكال التأمين وأطرافه يبقى التأمين وسيلة من وسائل الحيطة والحذر وتوخي المخاطر , يتنامى مع تنامي العلم , ومواكبة التكنولوجيا في شتى صورها , وتنامي الوعي الاقتصادي والاجتماعي الذي نبه إلى الحاجة الملحة لنظام تأميني فعال في المجتمع مبني على أسس وقواعد قانونية , دفعت بالمستثمرين في كثير من الدول لإنشاء شركات التأمين وإعادة

التأمين , كمشاريع اقتصادية تنموية هدفها الأول والأخير حماية الفرد والمجتمع , وحماية الاقتصاد الوطني , وتنميته من خلال آلية وأهداف التأمين .

2-1-3- تعريف التأمين

نظرا لاختلاف أنواع التأمين , واختلاف الأسس والمبادئ والأركان التي يقوم عليها كل نوع من أنواعه , وتعدد الفئات التي أولت التأمين اهتماماً كبيراً , من قانونيين , ورياضيين واقتصاديين أو كتاب ومتخصصين في مجال التأمين , لم يتم التوصل إلى تعريف شامل ومحدد , لذا حاولنا عرض بعض وجهات النظر لهذه الفئات , وأوجزناها على الشكل التالي:

التأمين لغة[1] : الضمان والقدرة على درء الأخطار.

اصطلاحاً : اتفاق تتحمل بموجبه شركة التأمين مسؤولية تغطية الأخطار المتفق عليها في العقد , مقابل دفعات يسددها المتعاقدون مع هذه الشركات تمثل أقساط التأمين التي تستثمرها شركات التأمين بأعمال تجارية لتنميتها من جهة , ولإمكانية الإيفاء بالالتزامات تجاه المتضررين من جهة ثانية .

التأمين كما عرفه القانونيين[2] : عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن /شركة التامين/ أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال , أو إيراداً أو راتباً أو أي تعويض مالي آخر في حال وقوع الخطر المبين في العقد , وذلك مقابل قسط , أو دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن خلال فترة زمنية معينة .

وفيما يلي بعض التعاريف التي وردت لدى القانونيين والفقهاء في بعض الدول[3] :

- ***حسب القانون السوري في المادة ٧١٣ منه:***

"التأمين عقد يلتزم بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً أو مرتباً أو أي عوض مالي آخر في حال وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد , وذلك نظير قسط أو دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".

- **حسبما عرفه المشرعون المصريون :**

---

[1] - ناصر,محمد جودت,١٩٩٨- إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق ,مرجع سبق ذكره , ص١٥.
[2] - شربتجي,هدى صلبيا,١٩٩٩- /تسويق التأمين وتنمية المهارات والكفاءات التسويقية في شركات التأمين/, رسالة ماجستير , كلية الاقتصاد , جامعة حلب, سورية , ص١٤.
[3] - عبد الله , أمين,٢٠٠٠- التأمين في سورية بين النظرية والتطبيق , مصدر سبق ذكره , ص١٨ـ ٤٩.

"التأمين عملية فنية تزاولها منظمة مهمتها جمع أكبر عدد من المخاطر المتشابهة , وتحمل تبعتها عن طريق المقاصة فيما بينها وفقا لقوانين الإحصاء , بغية حصول المستأمن أو من يعينه حال تحقق الخطر المؤمن منه على عوض مالي يدفعه المؤمن مقابل وفاء الأول بالأقساط المتفق عليها في وثيقة التأمين".

- **حسبما ورد في القانون الأميركي[1]:**

"التأمين عقد بمقتضاه يتعهد شخص بتعويض شخص آخر عن خسارة أو تلف أو مسؤولية تنشأ عنحادث عارض أو غير معروف مقدماً .

- **حسبما ورد لدى المشرعين الفرنسيين:**

"التأمين عقد بموجبه يحصل أحد المتعاقدين وهو المؤمن له نظير تعهد يدفعه إذا تحقق خطر معين للمتعاقد الآخر وهو المؤمن الذي يدخل في عهدته مجموعة من الأخطار يجري مقاصة فيما بينها طبقا لقوانين الإحصاء" .

يتضح من خلال التعاريف أنه على الرغم من تنوع وتعدد الخدمات التأمينية المقدمة من شركات التأمين , والمتزايدة مع تزايد المخاطر محل التأمين التي توصف باللامحدود كلما تطورت التكنولوجيا ,يبقى التأمين مرتكزاً على جانبين أساسيين هما :

2-1-3-1- الجانب القانوني: إن عقد التأمين الذي ينظم العلاقة بين المؤمن والمؤمن له يخضع لست مبادئ قانونية [2]:

- مبدأ حسن النية : أي أن تكون البيانات المقدمة من طرفي العقد صحيحة.

- مبدأ المصلحة التأمينية: أي أن يكون للمستفيد بوثيقة التأمين مصلحة في بقاء الشيء المؤمن عليه بحالة جيدة .

- مبدأ السبب القريب والمباشر : أي السبب الفعال الذي يؤدي إلى إحداث سلسلة من الأحداث المتتابعة , التي ينجم عنها في نهاية الأمر وقوع خسارة دون تدخل أي عامل ناشئ من مصدر جديد مستقل يقطع ترابط تلك السلسلة .

---

[1] - شربتجي,هدى صليبا,١٩٩٩- /تسويق التأمين وتنمية المهارات والكفاءات التسويقية في شركات التأمين/، مصدر سبق ذكره , ص١٤.

[2] - المصري,محمد رفيق ,١٩٩٨- التأمين وادارة الخطر تطبيق على التأمينات العامة , دار زهران للنشر , ص١٣٩.

-مبدأ التعويض: أي عقد التأمين هو عقد تعويض مالي كاف لوضع المؤمن له في نفس الوضع المالي الذي كان عليه قبل حدوث الخسارة .

- مبدأ الحلول في الحقوق : أي إذا قام المؤمن بدفع التعويض للمؤمن له , يحق له أن يحل محل المؤمن له في جميع الحقوق والدعاوي التي تترتب على الآخرين الذين تسببوا بإلحاق الخسارة موضوع التأمين .

-مبدأ المشاركة : إذا أمن المؤمن لدى أكثر من شركة تأمين في نفس الوقت , يتوجب في حال حدوث الخطرأن تشترك جميع هذه الشركات في دفع التعويض المستحق , على أن تكون مجموع المبالغ في حدود قيمة ذلك الشيء المؤمن عليه , على أن لايلتزم كل مؤمن بأكثر من حصته المحددة , حتى ولو لم يقم غيره بالوفاء بالتزاماتهم .

وتجدر الإشارة إلى أن المبادئ الثلاثة الأولى تخضع لها جميع أنواع العقود, أما المبادئ الأخرى فتقتصر على تأمين الممتلكات والمسؤولية المدنية , وإن أي إخلال في أي من هذه المبادئ من المؤمن أو المؤمن له يعرض التأمين إلى انتفاء الغرض منه .

2-1-3-2- الجانب الفني: حيث يقوم عقد التأمين على أسس فنية وعلمية وإحصائية مدروسة , فشركة التأمين لا تبرم عقد التأمين مع مؤمن له واحد فقط أو عدد قليل , وإنما مع عدد كبير جداً حسب قانون الأعداد الكبيرة , ثم توزع المخاطر عليهم , وتحدد أسعار التأمين المتوجبة عليهم استناداً إلى العمليات الحسابية التي تجريها والإحصائية الدقيقة المتجمعة لديها, لذا فالتأمين صناعة متقدمة أبعد من أن تكون مجرد رهان أو مضاربة على وقوع الخطر, أو عملية متوقفة على الحظ والمضاربة .

2-1-4- الأخطار التي يغطيها التأمين :

تطلع علينا الأيام بأنواع جديدة من التأمين تتلاءم مع التقدم التكنولوجي المعاصر, وأخطار العصر الحديث أمكن تصنيفها إلى نوعين بحسب الجهة التي تديرها :

- **التأمين الخاص:** المدارمن قبل أفراد كانوا تجاراً ذوي ملاءات مالية , سحبوا محافظهم من الخارج واستثمروها في القطاعات التأمينية .

- **التأمين الحكومي:** المدار من قبل الدولة والممول قانونياً وبالكامل من قبل مساهمات أرباب العمل والعمال خلال مدة عملهم , حيث تقوم دائرة مستقلة بتجميع هذه المساهمات واستثمارها, ودفع ما يترتب لهم من مزايا وتعويضات تتناسب مع مقدار مساهماتهم قانونياً , والتأمين أيا كان نوعه خاصاً أو عاماً يشمل التأمينات التالية :

2-1-4- 1- التـأمين علـى الحيـاة والتـأمين الصـحي: يغطـي التـأمين علـى الحيـاة جميـع الأخطار المتعلقة بحياة الإنسان , من وفاة , وشيخوخة , وعجز, حيث تدفع مبالغ معلومة لورثة المؤمن عليه في حال وفاته بحادث مفاجئ, أو يدفع مبلغاً من النقود لشخص عند بلوغه سن معينة ,أو تضمن معاشاً يدفع مدى حياة شخص معين أو خلال فترة معينة من حياته .

كذلك في حال العجز الكلي والجزئي نتيجة أمراض التيفوئيد , التهاب الزائدة , السرطان مثلاً حيث يعطى للمؤمن على حياته تعويضاً مضاعفاً مقابل قسط معين يدفعه إضافة إلى قسط التأمين على الحياة المحدد في الوثيقة .

أما التأمين الصحي : يغطي علاج المؤمن له لدى إصابته بأي مرض أو تعرضه لأي حادث من تكاليف إقامته في المشفى , أو استشارة طبيب , أو ثمن الأدوية والفحوصات المخبرية وصور الأشعة وغيرها , ويتوفر بصورتين هما :

- **التأمين الصحي الفردي:** حيث يمنح للأفراد وعائلاتهم وبعقود منفصلة .
- **التـأمين الصـحي الجمـاعي:** يمنح لموظفي الهيئات والمؤسسات والشركات والنقابات بصورة عقد جماعي واحد .

2**-1-4-2- تـأمين الممتلكـات** : يشمل التأمين ضد الحريق والأخطار الطارئة أي الأخطار التي تلحق بالممتلكات , من مبان , وسيارات , وسفن , وعدد وأدوات , وممتلكات شخصية نتيجة تعرضها للحريق المفاجئ الناجم عن أي وسيلة , كالزلازل , والبراكين , والفيضانات والعواصف, والزوابع, والأعاصير, والرياح, والبرد, والثلج, والفيضانات, والانفجارات المنزلية , وكذلك الأخطار الطارئة متمثلة بالعوامل السابقة دون أن يصحبها حريق ,إضافة إلى أعمال الشغب والأذى المتعمد من قبل الغير على الممتلكات , وسقوط الطائرات والهوائيات أو أي جزء منها على البناء المؤمن عليه , أو ارتطام المركبات , وانفجار الغلايات أو المراجل , وغيرها .

يضاف لها تأمينات ملازمة لخطر الحريق , كالتأمين على الإيجار لتعويض المالك عن خسارته من الإيجارات نتيجة حدوث الحريق , والتأمين ضد ضياع الأرباح المتوقعة لتعويض التاجرعن الأرباح التي سيجنيها لو لم يحدث الحريق .

2-1-4-3- تأمين أخطار النقل بأنواعه البري والبحري والجوي:

- **التأمين البحري** : حيث يغطي الأخطار البحرية التي تتعرض لها السفن أثناء بنائها أو رسوها أو إصلاحها أو تجربتها , كما يشمل تأمين البضائع , والمنقولات , وأجور الشحن ضد الأخطار التي تتعرض لها أثناء نقلها بحراً , أوأثناء وجودها بالمستودعات , كما يشمل تأمين أجسام السفن , وآلاتها , ولواحقها, وغيرها .

- **التأمين البري/السيارات والشاحنات وغيرها/** : حيث يغطي الأخطار التي تتعرض لها البضائع أثناء نقلها براً , كما يعوض أصحاب السيارات العامة والخاصة عن الخسائر التي قد تحدث بسبب فقد هذه السيارات أو تلفها, نتيجة التصادم , أو انقلاب عرضي , أو حريق أو سرقة , كما يشمل التأمين ضد الإصابات الجسدية التي تصيب السائق المأجور, أو المتعاقد, أو ركاب السفينة .

- **التأمين الجوي /الطيران/** : يعتبر من أهم أنواع التأمين , حيث يتميز عن باقي فروع التأمين الأخرى بأن حدود هذا التأمين الجغرافية تشمل جميع أنحاء العالم لكون الدول التي تمر في مجالها الطائرات عرضة لأي حادث أو مطالبة , يعوض أصحاب الطائرات عن الخسائر المادية التي تلحق بهم نتيجة فقد أو تلف طائراتهم أو بضائعهم بسبب احتراقها أو ارتطامها بالأرض أو السرقة , كما يشمل تأمين الركاب والمسؤولية المدنية ,وتزداد أهميته يوماً بعد يوم لزيادة الإقبال على السفر بالطائرات ونقل البضائع والأمتعة .

2-1-4-4- التأمين ضد السرقة : لتعويض المتعاقد عن الخسارة التي تلحق به بسبب سرقة ممتلكاته المنقولة كالتأمين على أمتعة السفر, والتأمين على النقود المنقولة من وإلى البنوك أو إلى فرع أخر.

2-1-4-5- إصابات العمل وأمراض المهنة: لتعويض أصحاب الأعمال عن المبالغ التي يلتزمون بدفعها لعمالهم , ومستخدميهم في حالة إصابتهم بحادث أثناء تأدية عملهم , أو إصابتهم بمرض المهنة , يؤدي إلى وفاتهم أو عجزهم .

2-1-4-6- تأمين الضمان/خيانة الأمانة/ : لتعويض صاحب العمل عن الخسائر المادية التي تنشأ نتيجة اختلاس , أو سوء استعمال الأمانة من قبل عماله ومستخدميه .

2-1-4-7- تأمين المسؤولية المدنية : وتغطي مسؤولية الشخص عن الأضرار والخسائر التي يلحقها بالغير نتيجة خطئه سواء كان مقصوداً أم غير مقصود وتشمل :

- تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب السيارات والسفن والطائرات .
- تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب المحال كالسينما والمسارح والمطاعم والفنادق والمنشآت بأنواعها المختلفة .
- تأمين إصابات العمل وأمراض المهنة .
- تأمين المسؤولية المدنية لأرباب المهن الحرة , كالمهندسين , والمحاسبين , والأطباء والصيادلة .
- تأمين المسؤولية المدنية للمالك قبل الجيران , والمستأجر قبل المالك , عما يحدثه من ضرر بسبب حريق شب في المبنى , أو امتد إلى مباني الجيران وممتلكاتهم .

المبحث الثاني

الأعمال الإلكترونية في ميدان المؤسسات التأمينية

لقد أرسى العصر الإلكتروني بيئة إتصال شاملة وجديدة , ذات أبعاد اجتماعية , وثقافية وحضارية , بفضل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الرقمية , وما أفرزته للوجود من تقنيات ساهمت في تطوير وتحسين أداء المؤسسات التأمينية , وزيادة إنتاجيتها , وكفاءتها , وفاعليتها والإهتمام بطالب الخدمة من حيث السرعة في تلبية طلبه , واختصارالوقت , والجهد المبذول في كافة الإجراءات , لذا القينا الضوء على الأثر الذي تركته هذه التكنولوجيا على أداء السوق التأمينية من خلال مقارنة بسيطة لوضعها الآلي والتقليدي :

2-2-1- السوق التقليدية: تعرف شركة التأمين كشركة خدمات عن طريق الوجود الذي تمثله في السوق , وكغيرها من الأسواق الخدمية الهامة , تلبي حقوق الناس بمختلف شرائحهم ضد أي خطر يتسبب لهم في كوارث نفسية مادية , وتدار هذه السوق من قبل ثلاثة أطراف رئيسية تتمثل في:[1]

- البائعون (sellers) : ممثلين بشركات التأمين وإعادة التأمين .
- المشترون (buyers) : ممثلين بالعامة من الأفراد , والمصانع , والمحلات التجارية وغيرها .
- الوسطاء (intermediaries) : ممثلين بالسماسرة , والوكلاء , والمندوبين /المنتجين/.

وكغيرها من الشركات لايمكن لها الاستمرار بنشاطها دون خلق روابط واتصالات مباشرة مع العميل عبر آلية مناسبة , تعرفه من خلالها على أنواع التغطيات التأمينية التي تمنحها , وجودة خدماتها , وكل ماهو جديد لديها عبر وسائلها المعروفة من إرسال مندوبين أو الإتصال المباشر عبر الهاتف , أو المراسلات البريدية , وغيرها من الوسائل التقليدية التي ما تزال متبعة حتى الآن في بعض شركات التأمين نوجزها على الشكل التالي:

التسويق المباشر عن طريق المركز الرئيسي : حيث يكون التعامل مباشرة بين المركز الرئيسي /شركة التأمين/ , والمشتري /أفرادا أو شركات/ أو يحدد طالب التأمين احتياجاته من التأمين مباشرة ثم يزور أو يتصل بعدد من شركات التأمين لمعرفة قيمة التغطية التأمينية الممنوحة لديها واختيار الأنسب من بينهم .

---

[1] - أمين , أحمد طنطاوي , تسويق التأمين , دورات العهد المصري للتأمين , على الوقع الالكتروني www.polesty.com

وبشكل آخر, يمكن لشركة التأمين أن تتصل مباشرة بطالب التأمين عبر الهاتف , أوتر اسله بريديا لتعرفه بأنواع التغطيات التأمينية المتوفرة لديها , لتشجع العملاء على التعامل معها خاصة إذا كانت حديثة المنشأ وتخشى التوسع كثيراً في أعمالها خشية حدوث أي خسارة مالية مفاجئة .

<u>عن طريق وسطاء مختصين</u> : فالوسيط في سعيه لتحقيق التوافق بين شركة التأمين والمؤمن له, يمثل رأي ومصلحة المؤمن له في عقد التأمين بصورة معروفة وشفافة لكلا طرفي التعاقد مع التزامه الحياد التام والموضوعية رغم معرفته بكل تفاصيل العقد الفنية والمالية وظروف إسناده , وإن تجاوزه الحدود المفترضة يضعه في موقع مسؤولية الإخلال بالثقة المفترضة التي يبنى عليها عند دخوله كوسيط بين طرفي التعاقد , وليس طرفاً في العقد الذي يتم تحقيقه بواسطته , ويعتبر من هؤلاء الوسطاء :

1- وكيل ينوب عن شركة التأمين في التعامل مع العملاء /المؤمن لديهم/ : قد يكون البنك أو أي شخص ذا خبرة بأعمال تسويق الوثائق التأمينية لمصلحة شركة أو أكثر من شركات التأمين مقابل أجر معين .

2- السمسار: هو شخص أو شركة خبيرة في أعمال التأمين , تعتبر بمثابة وكيل عن المؤمن له , يقدم له النصح والمشورة ويبرم كافة العقود الخاصة به , والسمسار عادة غير مكلف بالعمل لحساب شركة تأمين معينة , وإنما يقوم باختيار الشركة التي توفر التغطية التأمينية المناسبة لمتطلبات واحتياجات عملائه .

3- مندوب التأمين /المنتج/: وهو ممثل الشركة أمام العملاء , يعكس صورة الشركة أمامهم وهوإما مرتبط أي يعمل لصالح شركة معينة براتب ثابت بالإضافة لكافة مزايا العاملين من عمولات نظير إنتاجه الشخصي , أو منتج غير مرتبط يعمل لصالح عدة شركات يمنح عمولة على إجمالي العمليات التي يحققها للشركة ويتمتع بنظام الحوافز .

ومهمة هؤلاء الوسطاء تقصي الأعمال والحصول على هيئات و أفراد لديهم الرغبة في التأمين, أو الترويج عن خدمات الشركة عن طريق المقابلة الشخصية بالعملاء , وتربية علاقات جيدة وقويه معهم , وتشجيعهم على التأمين مقابل عمولة تحدد سلفا كنسبة مئوية من الأقساط التي تستحق للجهة التي أودع الخطر لديها ضمن شروط الإسناد لتمثل نوعاً من التحفيز في إسناد العمل وخلق مصلحة مالية .

إضافة لكافة الوسائل السابقة الذكروالمتبعة لتسويق الخدمات التأمينية تتبع الشركةأيضا خططاً معينة للإتصال بالمستهلك داخلية أو خارجية ,كمبنى الشركة الجيد مثلاً , وسمعتها , ووضعها في السوق , فضلا عن مطبوعاتها وأعمدتها الصحفية , و طريقة الرد على رسائل المستهلك ,

والآلية التي يعمل بها نظام المكافات والحوافز والأجور وغيرها , وبالتأكيد شركة التأمين تحدد ضمن استراتيجياتها في الخطة العامة للشركة نوع الوسطاء الذي سيتم استخدامهم.

2-2-2- السوق الآلية : يعتبر الاتجاه نحو زيادة الإعتماد على التقنيات الحديثة من أهم سمات العصر الحديث ولاسيما في الآونة الأخيرة , اذ تلعب تكنولوجيا المعلومات والإتصالات دورا مهما في تفعيل وتطوير دور شركات التأمين عبر التقنيات الحديثة المتطورة من حواسب , وهواتف نقالة , وبرامج تخدم العمل التأميني , كبرامج تسديد أقساط التأمين , وبرامج مالية , وبرامج التعريف بطالب التأمين وغيرها ,فضلاً عن تنامي استخدامات شبكة الإنترانت والإكسترانت وفضائهما الرقمي الإنترنت في ممارسة الأعمال الإلكترونية , وتسويق الخدمات التأمينية الكترونياً , والترويج لها عبر شبكات الحواسب المحمولة والمكتبية والهواتف النقالة .

وهكذا كان للمؤسسات التأمينية الحظ الوافر في الإنتفاع من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات فقد صنفت الخدمة التأمينية بأنها من (الخدمات المستندة للمعلومات)[1], نظرا للدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تفعيل نشاطات أعمالها بشكل عام , وتحسين إنتاجية التسويق بشكل خاص , والذي يعود بالنفع على طرفي التأمين /المؤمن والمستفيد/ , كما صنفت بأنها (خدمات ذات إتصال منخفض) ,تتطلب قدراً محدداً جداً من مشاركة المستفيد من خلال قنوات التوزيع الإلكتروني المنتشرة والمتنامية في المجتمعات المتقدمة , خاصة من خلال الحواسب , والمعدات الإلكترونية المجهزة بنظم معلومات فائقة التميز , ومواقع شبكية على مستو عال من السرعة في الأداء ,فتحت المجال للتسوق عبر الوب حرصاً على راحة المستفيد والمؤسسة , فمن خلال الأكشاك الالكترونية المنتشرة اليوم في بلدان الغرب الصناعي يستطيع العملاء إجراء تعاملات تجارية مع مزودي خدمات متواجدين في مناطق قصية جداً اختصرت الوقت وقلصت المسافات فصار العالم أشبه بقرية كونية صغيرة جداً .

لنوجزأهم الطرق التي وظفت من خلالها شركات التأمين المتطورة أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا في عملها :

2-2-2-1- التسويق عبر التقنيات الحديثة: يحتاج العملاء لكم وافر من المعلومات الضرورية عن شركات التأمين , والتغطيات التأمينية التي تقدمها لاختيار الأفضل والأنسب,

---

[1] - العلاق, بشير عباس ,٢٠٠٢- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/مدخل تسويقي/, (لا يوجد دار للنشر) , عمان , الأردن , ص١٧٥.

واليوم بفضل التقنيات الحديثة المتطورة وما أفرز للوجود من شبكات , وهواتف محمولة وحواسب الكترونية مطورة , أمكن توفير كل ما يحتاجه العملاء عن شركات التأمين في وقت قياسي من خلال :

2-2-2-1-1- التسويق عبر الإنترنت : تمتلك كثيرمن شركات التأمين المتطورة مواقع شبكية هامة مصممة بشكل بارع على شبكة الإنترنت تقدم كماً وافراً من المعلومات التي يحتاجها العملاء عن الشركة , وخدماتها , وأنواع التغطيات التأمينية التي توفرها , تعطي فكرة عامة لكافة الزائرين موقعها , وتوفر إمكانية التواصل مع المستفيد عبر البريد الإلكتروني لتزويده عن كل جديد في خدماتها , والإجابة عن الأسئلة التي يتكرر توجيهها باستمرار , موفرة كثرة التساؤلات والإستفسارات التي تدور في ذهنه , وتوفير تسهيلات المخاطبة للعملاء , والتحدث إلى بعضهم البعض عبر غرف المحادثة ,فضلاً عن إستراتيجيات أخرى تتبعها بعض الشركات المتطورة (كتأسيس قسم لبيع السيارات من خلال موقع الشركة عبر الإنترنت على أن يتم بيع السيارة بسعر تكلفتها مقابل أن يتعهد المشتري بالتأمين لدى هذه الشركة طيلة مدة حيازته للسيارة) , وتدار كافة العمليات الخاصة بالشركة عبر شبكة الإنترنت, من خلال نظم معلومات وقواعد بيانات مدارة عبر حواسب مكتبية مجهزة بأفضل أنواع التجهيزات والمعدات المدارة من قبل العاملين في المؤسسة على أن يكونوا مدربين ومؤهلين على استخدام العتاد الحاسوبي حسب الحاجة وبصلاحيات محددة لكل عامل مرفقة بكلمة سر خاصة به تتيح له الدخول إلى البرامج الخاصة بالشركة تحت طائلة مسؤوليته في حال حدوث أي خلل في العمل أو شكوى من قبل العملاء أو تسريب أي بيانات خاصة بأحدهم , ويرتبط هؤلاء العاملين في الشركة مع بعضهم البعض عبر شبكة الإنترانت , وفي بعض الشركات يرتبط هؤلاء العاملين مع الوسطاء والفروع الأخرى للشركة في المحافظات الأخرى عبر شبكة الإكسترانت , وهي محاطة بجدار الحاجز الناري الذي لا يسمح لأي شخص الدخول إلا بكلمة سر وبصلاحيات خاصة بكل سمسار أو وكيل , لتزويد الشركة بالمعلومات الضرورية لها عن أي طالب تأمين أو سمعتها ومركزها في السوق, فضلاً عن وجود ربط بين الشركة ومركزها الرئيسي لتلقي القرارات والتحديثات الخاصة بالفروع , والتغطيات المقدمة , وطريقة دفع الأقساط التأمينية , وغيرها.

2-2-2-1-2- التسويق عبر الهواتف المحمولة : ساهم انتشار الهواتف المحمولة في نقل التكنولوجيا إلى مستوى جديد من التطبيق خاصة في مجال الأعمال الإلكترونية , من خلال الإتصال الفوري بالمستفيد وإعلامه بكل جديد عن الشركة , أو من خلال ميزة الرسائل النصية أو الصوتية كأداة تسويق هامة لدى هذه الشركات التي طبقتها ولاقت رواجاً ونجاحاً كبيرين في

تطبيقها من خلال الأرباح التي حققتها , وتطور حصتها السوقية , وتوسع وازدياد عدد الزبائن المقبلين على التأمين, وانخفاض تكاليف العمل الجديدة التي ساهمت في زيادة عدد العقود التأمينية , فقد أظهرت احدى الإختبارات التي أجريت عن هذه التقنية أن استخدامها أرخص بـ٩٥%[1] من البريد المباشر العادي , كما أن التسويق عبرها يلقى استجابة بشكل يزيد بـ٥مرات عن البريد المباشر, لكون استخدام الهاتف هو أكثر من مجرد التعامل مع المعلومات , فالصوت اللطيف على الطرف الآخر عادة ما يكون داعما خاصة إذا كان لدى الشخص صدمة أو مرض , فباستخدام الهاتف سيتاح لمسؤولي التعويضات أن يستوضحوا عن أسئلة معينة بدقة عبرالتواصل السهل , والدقة في البيانات المتاحة عبر الهاتف النقال .

2-2-2-1-3- التسويق عبر المصارف : يعتبر التأمين عبر البنوك ظاهرة حضارية عالمية واحدى الإستراتيجيات الهامة التي تسعى إلى تطبيقها كافة الأسواق التأمينية في العالم , بهدف زيادة حجم أقساطها التأمينية , ونسبة حصتها في السوق , وخفض التكلفة السوقية , وأسعار المنتجات التأمينية .

تعرف صيرفة التأمين بأنها بيع الوثائق التأمينية عبر المصارف كقناة تسويقية مستحدثة كان يقوم بدورها وكلاء التأمين , وقد استطاعت شركات التأمين عبر المصارف أن تحقق تواجداً عملياً يصعب تجاوزه , فقد تمكنت من الوصول إلى قاعدة الزبائن الواسعة التي تمتلكها المصارف , لتوزيع وثائق التأمين (كالتأمين الإدخاري , والتقاعدي, وبعض أشكال التأمين على الحياة) , والحصول على المعلومات الضرورية عنهم لتصنيفهم حسب أهميتهم لها , ومع تطور صيرفة التأمين ستتمكن هذه الشركات من إجراء تقييم واضح للسوق بحيث تميز القطاعات ذات القيمة العالية التي توفر فرصة أكبر لزيادة الربح , والتخلص نهائياً من مساعدة الوسطاء المكلفين خاصة إذا تم الإتفاق مع مصرف قوي مجهز بأفضل أنواع التقنيات الحديثة , عندها ستتمكن من تمويل عمليات الإستثمار, والتوسع الذي تقوم به لتكسب ثقة الجمهور أكثر مع الإنخفاض في كلفة توزيع التأمين والتي سيرافقها إنخفاض في الأقساط التأمينيةأيضاً , إضافة لظهور خدمات جديدة كان يصعب توفرها لو كان التأمين والمصارف يعملان بشكل مستقل , كتأمين المودعين ,

---

1-Liz Booth : 2004 , Sti Times journal , Issue 34 .

وتأمين السحب الزائد , بالإضافة لإمكانية دفع أقساط التأمين وسحب الأموال وتسديد القروض المرفق بوثائق التأمين على الحياة عن طريق آلات الصرافة (ATM) التي يمتلكها المصرف .

وفي هذا المجال نذكر بعض الاحصائيات الهامة عن نجاح صيرفة التأمين عبر المصارف[١] :

أثبتت إحدى الدراسات التي أجريت في المملكة المتحدة أن بيع وثائق التأمين من خلال المصارف أكثر جدوى وأقل تكلفة من قنوات البيع الأخرى , حيث بلغت كلفة بيع وثائق التأمين عن طريق المصارف كنسبة من الأقساط المحصلة ٣٣% عام ٢٠٠٠ , في حين أن كلفة البيع عن طريق مستشارين ماليين كانت ٤٢% من الأقساط المحصلة , وكلفة البيع المباشر ٧٨% .

وفي دراسة أخرى أجريت في آسيا وجدت أن ٩٠% من شركات التأمين الآسيوية قد ثبتت أساليب صيرفة التأمين , وحققت كلفة توزيع أقل من كلفة التوزيع من خلال الوكلاء .

كما يعتبر من مؤشرات نجاح صيرفة التأمين : أنه بلغت أقساط التأمين على الحياة التي تحققت من خلال المصارف العاملة في اسبانية ما نسبته ٦٥%من الأقساط الكلية لتأمينات الحياة التي تجاوزت ١٧بليون يورو عام ٢٠٠٣ , وفي فرنسا ٦٠% من جملة أقساط تأمينات الحياة التي وصلت إلى ٩٣ بليون يورو في العام نفسه .

2-2-2-2- استلام الطلبات : بعد أن يتعرف المستفيد على الشركات التأمينية , والتغطيات التأمينية , ويختار الأنسب منهم , تأتي مرحلة تقديم البيانات الخاصة به , وإن تقديمها بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس هي أساليب تقليدية ما زالت مستخدمة على نطاق واسع , إلا أن تحسين الإنتاجية وجودة عمليات إدخال الطلبات تتمثل في تقليص الجهد والوقت المطلوبين من كلا الطرفين والذي يتم عبر نظم الهواتف المؤتمتة والمرتبطة بالحواسب والشبكات كأحد الخيارات المطروحة اليوم لتسهيل مهمة تقديم الطلبات واستلامها , أضف لذلك وكخيار آخر استخدام المواقع الشبكية التي تلاقي شعبية ورواجاً كبيرين بين صفوف العملاء على اختلاف أنواعهم ,"حيث يملأ المشتري نموذجاً خاصاً بذلك من خلال إفصاحه عن البيانات الخاصة به على ضوء الثقة المتبادلة التي بناء عليها تحدد الشركة أسعار خدماتها التأمينية من حيث الأقساط التأمينية المطلوبة , وقيمة التغطية التأمينية , فإذا وقع الضرر وطالب المؤمن

---

[١] - عبد اللطيف , د عبود , ٢٠٠٥- صيرفة التأمين بين التطاول والتكامل , مجلة التأمين والتنمية , العدد ٣٠, سورية , ص٦.

بالتعويضات تقوم الشركة أولا بالتأكد من بياناته المقدمة , فإذا تبين لها أنها غير صحيحة امتنعت عن تقديم التعويضات المالية له وحرمته من الأقساط المدفوعة سلفاً .

2-2-2-3- إعداد الفواتير والبطاقات الإلكترونية: بعض الشركات تتبع أساليب مختلفة وسياسات معينة لتقوية الروابط مع عملائها من أهمها : منح البطاقة الذكية للمتعامل بعد توقيعه على وثيقة التأمين الصحي , التي تعطيه حق العناية الصحية لدى أي من الجهات الطبية المعتمدة , من مشاف , وعيادات , ومخابر, وصيدليات , وغيرها, بفضل احتوائها على الملف الطبي الخاص به , الذي يساعد الجهات الطبية على الدقة في تشخيص المرض ووصف العلاج المناسب .

كما تمنح أيضا البطاقة البرتقاليةمجاناً للسيارات التي تحمل عقد التأمين الشامل , و تغطي الأضرار المادية والجسدية للغير على أراضي الدول العربية المشتركة بها وحسب قوانين وأنظمة الدول المزارة .

فضلاً عن توفروثيقة عقد التأمين الإلكترونية , والفواتير, وكشوفات الحساب الإلكترونية المقدمة للعملاء , رغبة منهم في أن تكون هذه الفواتير والكشوفات واضحة ومتضمنة معلومات مفيدة ومرتبة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للتوصل إلى إجمالي المبلغ المطلوب .

ويعتبر هذا الأسلوب من أنجح الأساليب المتبعة في شركات التأمين العالمية المتطورة , حيث تقوم بتصوير كافةالوثائق الكترونياً وتخزينها على دسكات بصرية , وترقيم الإتصالات الهاتفية الكترونياً وتخزينها مع الوثائق والصور والأدلة ذات العلاقة بدعاوى المطالبة بالتعويضات وغيرها", هذه السياسة تساعدها في تلافي كثير من المشاكل التي يمكن أن تعترضها , والمحافظة على سمعتها في السوق , واختصار الوقت والجهد في العمل , وتخفيض تكاليفه إلى الحد الذي يلائم متطلبات الشريحة العظمى من الناس ,كما يعتبر حافزاً لغيرها من الشركات التأمينية لتوظيف التكنولوجيا الملائمة في ميدان أعمالها لتتمكن من تحقيق أهدافها المرسومة , مع تكوين نموذج أعمال فعال وقادر على استخدام المعدات والبرمجيات التكنولوجية المناسبة للأغراض الإستراتيجية , وإحداث حالة من الترابط الأمثل بين العملاء والقائمين على تقديم الخدمة , وتحرير هؤلاء العاملين من المهام المقولبة واختصار الوقت والجهد وزيادة الإنتاجية وغيرها , وفي هذا المجال يرى (regismckema) أحد كبار المستشارين في مجموعة بوسطن الاستشارية (BCG) , أن وسائل التسويق التقليدية اليوم لم تعد كافية في عصر الإنترنت والاقتصاد الرقمي الذي فتح الباب على مصراعيه أمام حالات التواصل المستمرة مع العملاء , وتوفير معلومات تفصيلية أفضل وأدق مما توفره الأساليب التقليدية , تعيدنا بالذاكرة إلى الأيام

الخـوالي التـي فيهـا الفـران والقصــاب والحلـواني يعـرف كـل شـيء عـن زبائنــه بشـكل تفصـيلي وشخصـي .

كما يجدر القول أن التسويق التأميني عبر هذه الطرق الآلية الحديثة يملك فرصة كبيرة للنجاح تتعززعنـدما تتـوفر العناصـر التـي يعهـد اليهـا بالعمـل مـن سـلامة فـي التنظـيم , وكفـاءة أنظمـة المعلومات والتقنيات التي تستخدمها , والتدريب المستمرللموظفين, والعلاوات التي تمنح اليهم في هذا المضمار, فضلا عن الخبرات التي تتمتع بها في التعريف بالخدمات الجديدة وبيع المنتجات التأمينيـة , و يجـب أن لا يغيـب عـن البـال, أن سياسـة تسـويقية ناجحـة تستلزم بالضـرورة تـدريباً للأشـخاص المكلفين بهـذه المهمـة, ونظـام حـوافز تشـجيعي لهـم , لتحقيـق أقصـى إمكانيـاتهم فـي تسويق المنتج التأميني وبيعه .

ولكـن يبقـى السـؤال ؟ كيـف يـتم تـدريب المـوظفين علـى ممارسـة العمـل التـأميني عبـر التقنيـات الحديثة ؟

التـدريب يجـب أن يغطـي كافـة الأعمـال, ويشـمل كافـة المـوظفين فـي شـركة التـأمين , ويجـب أن يكون متكرراً وشاملاً للموضوعات المختلفة والقضايا التي تهم التأمين , بغية تعزيز ثقة الموظفين بنفسهم حول فهمهم آلية التأمين ومعاييره , وإمكانية ممارسته عبرالتقنيات الحديثة , وبشكل عام يمـارس التـدريب نظريـاً بشـكل محاضـرات وسـمينارات مـن قبـل محاضـرين ذوي خبـرات كبيـرة فـي مجال العمل التأميني والتقني , ويمثل جزءاً منه بشكل تطبيق عملي عبر التقنيات , ويطعم بأفلام ومسـجلات ومحاضـرات مـن خـارج الشـركة , وبعـد التأكـد مـن اسـتيعاب المتـدربين لمواضـيع المحاضرات وآلية العمل , تجرى لهم فحوص تجريبية تناقش نتائجها في المحاضرات, فاذا كانت النتيجـة مرضـية تتـرك لهـم الفرصـة لمباشـرة العمـل التـأميني بصـورة فعليـة علـى أن يخضـعوا بـين الحين والآخر لدورات تدريبية مستمرة لمواكبة كل جديد في ميدان الأعمال التأمينية الإلكترونية .

المبحث الثالث

أثر التأمين على التنمية

2-3-1- إسهام التأمين في التنمية الإجتماعية والإقتصادية :

التـأمين صـناعة عالميـة , وجـزء لا يتجـزأ مـن الحيـاة الإقتصـادية لأي دولـة , يتوجـب علـى هـذه الصناعة مرافقة تلك الحياة والسير معها جنبا إلى جنب , والتفاعل مع تفاعلاتها المختلفة التقنية والإقتصـادية والإجتماعيـة , و مواكبـة الـزمن فـي تطوراتـه الحاصـلة لتحقيـق الأهـداف المرجـوة , كالإرتقاء بالمستوى التأميني نحو الأمام , وتحريك الساحة التأمينية وتطويرها من خلال مصداقية شـركات التـأمين ,وانتشـارها عالميـاً , وقـدرتها علـى اسـتيعاب التكنولوجيـا الجديـدة واسـتخدامها بصورة مستمرة .

فالتأمين من القطاعات الوطنية الهامة اقتصادياً وخدمياً , يساهم في الحفاظ على الثروة القومية ومكافحة التضخم , وزيادة المدخرات التي تحتاجها الدولة لتنفيذ خطط التنمية,فضلاً عن دوره في استقرار حياة أفراد المجتمع وأسرهم وصون صحتهم وممتلكاتهم".

ولما كانت التنمية بمفهومها الشامل استثمار للطاقات البشرية الموجودة , وإزالة أي صعوبات تعترضها في سبيل المشاركة الفعالة في البرامج والمشروعات الإنمائية المختلفة للدولة , فالتأمين بمفهومه الشامل وأنواعه المتعددة أداة هامة للتنمية في سبيل تحقيق غاياتها وأهدافها في المجتمع العربي المعاصر .

يبرز أثر التأمين واضحاً على التنمية من ناحيتين أساسيين هما :

2-3-1-1- من الناحية الإجتماعية:يظهر أثر التأمين واضحاً من خلال مساهمته في تنمية رأس المال البشري الذي يستجيب بدوره لأي تغيرات إجتماعية أو تقنية تساهم في توجيه المجتمع العربي نحو الحداثة والتطور, ويظهر ذلك من خلال :

1-التأمين بكافة أنواعه يخلق جواً من الراحة والطمأنينة والهدوء لدى جميع أفراد المجتمع في كل زمان ومكان , سواء الموظف, أو التاجر, أو الصائغ ,أو رجل الأعمال .

ففي تأمين الحياة مثلا : يخفف القلق والتوتر والخوف لدى رب الأسرة على مستقبل أفراد عائلته في حال وفاته المبكرة , أو في حال تعرض بيته أو بضائعه للحريق , طالما أن شركة التأمين ستعوضه وتعيده إلى وضعه المالي الذي كان عليه قبل حدوث الحريق .

أما في التأمينات الإجتماعية : يتحرر العامل وأفراد أسرته من الخوف على المستقبل, والقلق على مصيرهم , وتجعلهم يعيشون آمنين على أنفسهم بما تضمنه لهم من معيشة كريمة بعيدة عن ذل الحاجة , وألم الحرمان, مما يدفع بروح الإستقرار في نفوس العاملين فتجعلهم ينصرفون بكل طاقاتهم لزيادة الإنتاج, وإجادة العمل .

أما في التأمين الصحي الذي يعتبر أكثر فروع التأمين أهمية , يعمل على صيانة رأس المال البشري عن طريق رفع معنويات المستخدم , وإعادته إلى عملهنشيطاً في الوقت الملائم دون أن ينقطع لفترات طويلة , فضلا عن تأهيل المصابين مهنياً واسترجاعهم لقدرتهم على العمل أو لجزء منها على الأقل .

2- استقرار علاقات العمل , والتقليل من المنازعات , وتحقيق أفضل الروابط الاجتماعية في مؤسسات الأعمال من خلال ما تقوم به المؤسسات التأمينية /التأمينات الاجتماعية/ كوسيط بين العامل ومؤسسة عمله وذلك بجمع الاشتراكات المستحقة على المؤسسة ثم دفعها للعامل عند توفر شروط استحقاقها .

3- يعمل التأمين/التأمينات الإجتماعية/ على الحفاظ على المجتمع من الفساد والانحلال بما تقدمه من تعويضات ومعاشات للعاجزين والنساء والأطفال الذين فقدوا عائلاتهم , مما يجعلهم يرتبطون بمجتمعهم أكثر, ويبعدهم عن الكثير من المزالق , والإنحراف الاجتماعي, والشعور بالسخط , وعدم الولاء للمجتمع , وفي ذلك تلاحم وترابط بين أفراد المجتمع , وهذا يعد بدوره من أهم الغايات التي تسعى لأن تحققها التنمية الإجتماعية في الوطن العربي .

4- تقوم شركات التأمين بعمل الدراسات والأبحاث الإحصائية باستخدام طرق رياضية متطورة في تقدير الخسارة , واحتمالات وقوع الأخطار, مما يساعدها بدرجة كبيرة في تقليل حجم الخسائر, وتخفيف أثر وقوع الأخطار بطريقة مفاجئة , إضافة الى أن شركات التأمين بما تملكه من خبرة في المجالات المختلفة لعمليات التأمين وإعادته , يمكنها وضع السياسات التأمينية السليمة التي تساعدها في عمليات قبول التأمين, والتخفيف من حجم الحوادث من خلال شروط السلامة التي تفرضها على المؤمن لهم , وإصدار النشرات , والمجلات المتخصصة في هذا المجال مسترشدين بما تحويه من تعليمات ونصح في كيفية مواجهة الأخطار, ومحاولة منعها قبل حدوثها , فعلى سبيل المثال لا تؤمن شركات التأمين المصانع التي لا تتوافر فيها شروط السلامة , كوجود أجهزة الإطفاء , أو لافتات تحذر من الأخطار التي قد يتعرض لها العمال أثناء تأدية عملهم , وما يتوجب عليهم فعله في حال حدوث حريق أو إنفجار.

٥- تقوم شركات التأمين بتجميع المخاطر المتشابهة , وإجراء عمليات تأمينية لذلك الخطر تطبيقا لنظرية الأعداد الكبيرة /أي تحويل الخسارة الكبيرة غير المتوقعة وغير المؤكدة إلى خسارة صغيرة ومؤكدة/.

2-3-1-2- من الناحية الإقتصادية :تلعب شركات التأمين دوراً هاماً في تنشيط الإقتصاد الوطني لأي دولة , وخاصة الدول النامية التي تقع كافة الدول العربية في دائرتها, ويتضح ذلك من خلال متابعة مساهمة شركات التأمين في توفير التمويل اللازم لاستثماراتها المختلفة , وتوفير الحماية التأمينية , وتعويض الخسائر المالية التي تتعرض المنشآت والمشروعات الصناعية والزراعية والخدمية وغيرها , لتؤمن استمرارها , وعدم توقفها نتيجة الخسارة المفاجئة , أو الكوارث.

وتعتمد شركات التأمين في عملها على الأرصدة المتجمعة من أموال المساهمين المتمثلة في رأس المال المدفوع من قبلهم عند بدء تأسيس الشركة , وتجميع المدخرات من الأقساط الشهرية ذات المدد المختلفة المحصلة من جمهور المؤمن لهم وخاصة تأمينات الحياة ذات الآجال الطويلة , حيث تكّون منها الإحتياطيات , والمخصصات اللازمة لمواجهة الالتزامات الفجائية ,

ودرء الأخطار عن المؤمن لهم , ومن هذه الإحتياطيات نذكر (الإحتياطي الحسابي, إحتياطي الأخطار السارية , إحتياطي التعويضات تحت التسوية,إحتياطي المصاريف الإدارية, الإحتياطي القانوني والإحتياطي الإضافي) .

وبعد أن يتجمع لدى هذه الشركات فائض مناسب من الأموال, ترسم لنفسها سياسة إستثمارية مناسبة تدر لها عوائد كبيرة تدعم بها أرصدتها المالية بمختلف أنواعها , وتساهم في دفع الدورة الإقتصادية والإنمائية في المجتمع العربي نحو الأمام بدلاً من بقائها مجمدة .

ولكي تتمكن شركة التأمين من أداء عملها بنجاح ورفع سوية منافستها في سوق التأمين, تسلك أحد الخيارين التاليين لاستثمار فائض أموالها [1]:

1– إما أن توكل ذلك إلى خبراء من خارج الشركة , وفي هذه الحالة يجب عليها توظيف خبراء مختصين في إدارة المحفظة المالية .

2– وإما أن تقوم بنفسها بإدارة محفظة أموالها الخاصة , وفي هذه الحالة توفر التكاليف التي يتحملها الخبراء , وكذلك المصروفات الإدارية الأخرى .

وفي أي حال من الأحوال وقبل البدء في تنفيذ أي مشروع إستثماري لا بد من دراسة العوامل المؤثرة على سياسة الإستثمار, ثم تحديد السياسة المثلى لها وتعتبر من أهم هذه العوامل:

أولاً: الهيكل المالي لشركة التأمين : يجب أن تكون أموال حملة وثائق التأمين تمثل الغالبية العظمى من موارد الشركة مقارنة مع أموال المساهمين , لأنها تمثل المصدر الرئيسي لاستثمارات الشركة , فسياسة أي منشأة تهدف إلى استثمار هذه الأقساط بمعدلات معينة, وتحقيق عوائد تواجه بها التزاماتها المستقبلية التي قد تنشأ عندما تكون الخسائر الناتجة عن وقوع المخاطر أكبر من الأقساط المسددة من قبل المؤمن لهم , أو لسد التزاماتها تجاه العاملين من أجور, ومكافآت , وعمولات , ومختلف المصاريف الإدارية والعمومية , واحتياطيات مناسبة تساعد الشركة على مواجهة أي تقلبات عكسية غير متوقعة , وتدعيم مركزها المالي.

ثانياً: طبيعة إلتزامات شركة التأمين: يجب أن تميز الشركة بين عقود التأمين قصيرة الأجل كتأمين الممتلكات والمسؤولية, والتأمين المؤقت على الحياة والتي تطلب منها أن تكون بعيدة عن المضاربة, والمخاطرة , مع ضرورة وجود سيولة تحت الطلب كحسابات جارية, أو ودائع قصيرة

---

[1] - شربيجي , هدى صليبا , ١٩٩٩- تسويق التأمين وتنمية المهارات والكفاءات التسويقية في شركات التأمين , رسالة ماجستير , كلية الاقتصاد , جامعة حلب , سورية , ص٨.

الأجل بالبنوك, أو أن تستثمر هذه الأموال في أصول سهلة التحول إلى نقدية دون خسائر تذكر, وبين عقود التأمين طويلة الأجل, كتأمين الحياة مثلا والتي تتطلب منها بعد النظر, والقدرة على التنبؤ بظروف التطورات الاستثمارية في المستقبل لتفادي التعرض لمخاطر تقلبات الأسعار, أو ضياع رأس المال المستثمر بالكامل, وفي كلا النوعين من الإلتزامات يجب على شركة التأمين أن تراعي في استثماراتها :

– الضمان : أي أن تستثمر شركة التأمين الأموال التي بحوزتها في أوعية مضمونة بعيدة كل البعد عن المخاطر حتى ولو انخفض عائدها , كأن تلجأ إلى اتباع سياسة التنويع في محفظة استثمارها , كالإستثمارمثلا في أسهم موزعة على عدة شركات , أو موزعة جغرافيا للوقاية من خطر الكوارث العامة , أو موزعة زمنيا تتنوع في تواريخ استحقاقها ضمانا لتدفق سيولة منتظمة ومستمرة من الأموال لمواجهة كافة الالتزامات , أوأن تلجأ الشركة إلى زيادة عدد أوجه الاستثمار داخل المحفظة حسبما تراه مناسبا /قروض قصيرة الأجل, سندات ,حكومية , أسهم عقارات , أراض, رهونات/ وغيرها.

– الربحية: حيث تعتبر من أولى المشاكل التي تواجهها شركات التأمين عادة هو التعارض بين الربحية والضمان , لأنه بمقدار ما يزداد الضمان ينقص الربح الذي يزداد مع زيادة المخاطر والمضاربة , لذا تلجأ شركات التأمين عادة إلى ضم بعض الخبراء الماليين من البارزين في هذا المجال لمجالس إدارتها .

ثالثا: منافسة المنشآت المالية الأخرى والإستثمارات المتاحة : يجب على شركات التأمين دراسة السوق من حيث العائد والمخاطر بما لا يؤثر على أموالها , إذ تتشابه مع غيرها من المنشآت المالية في الاستثمار العقاري , والأوراق المالية , لكنها تنفرد عن غيرها بالقروض بضمان وثائق التأمين على الحياة , وتعتبر شائعة بالنسبة لحملة وثائق التأمين على الحياة .

رابعا": القوانين واللوائح المنظمة لاستثمارات شركات التأمين : حيث يوجد مجموعة من القوانين واللوائح المنظمة لعملية الاستثمار تختلف من دولة إلى أخرى , وهي قيود تحكم السياسة الاستثمارية بهدف المحافظة على أموال حملة الوثائق وتنميتها , لذا يجب أخذها بعين الإعتبار وعدم مخالفتها .

خامسا": التضخم: يجب أخذه بعين الاعتبار عند تحديد محفظة الإستثمار المثلى لأموال الشركة , لأنه يؤثر على السياسة الاستثمارية لشركة التأمين , وسنبحث عنه في الفقرات القادمة .

2-3-2- إستراتيجية الاستثمار في شركات التأمين:

يـرتبط التـأمين ارتباطـاً وثيقـاً بمصـالح قطاعـات واسـعة مـن المجتمـع /حملـة وثـائق التـأمين , والمستفيدين منهـا /, لـذا تحـرص هـذه الشـركات كـل الحـرص علـى التوجـه فـي توظيـف أموالهـا نحوالاستثمارات ذات العائد الأعلى .

و تعتبر أهم المجالات التي يمكن لأي شركة تأمين توظيف أموالها :

2-3-2-1- الأوراق المالية/سندات وأسهم/: وتتمثل فـي الأسـهم والسـندات الحكوميـة وغيـر الحكوميـة , فالسـندات الحكوميـة : تشـمل القـروض المقدمـة للدولـة لسـد حاجـة عاجلـة لهـا , أو استخدامها في تنفيذ مشروعاتها الحكومية الضخمة .

تلجأالدول النامية كثيراً لهذا النوع من الاستثمارات للحصول على الأموال اللازمة لتنفيذ خطط التنمية , أما الدول المتقدمة , فتلجأ إليه فقط وقت الأزمات تحقيقا لفوائد الاستثمار التي تنسجم مـع توفر الضـمان النقدي الكامـل , ففـي الولايـات المتحـدة الأميريكيـة مـثلاً , تخصـص شركات التأمين١%[1] من أموالها على شكل سندات حكومية , وودائـع بنكية, لانخفاض العائدية المتوقعة منها , ومن مزايا الاستثمار في السندات الحكومية :

1- توفر غصر الضمان مع ربح محدود بسبب معدل الفائدة الثابت والقليل نسبياً بالمقارنة مع أرباح الأسهم وسهولة إمكانية تحويلها إلى نقد بقيمتها المحددة أو بخسارة ضعيفة .

2- المساهمة في معاونة الحكومة على تنفيذ مشروعاتها التي تعود بالمنفعة الغير مباشرة على شركات التأمين , كنتيجة طبيعية لما يتحقق في البلاد من نهضة إقتصادية وصناعية , حيث أن السندات الحكومية تتمتع بمزية الإعفاءات الضريبية .

أما السندات غير الحكومية : فهي السندات والأذونات التي تصدرها شركات أخرى كمشروعات صناعية أو تجارية , وتتجه شركات التأمين لتوسيع محفظة استثماراتها بدرجة كبيرة تجاهها لما تتمتع به من فوائد مجزية مع توفر عنصر الضمان الكافي بسبب النجاح الذي تلقاه مثل هذه المشروعات لما تقوم به من دور حيوي في نهضة البلاد, وتتجه البلدان النامية لهذا النوع من الإستثمارات بدرجة كبيرة لما تزدهر به صناعاتها البترولية والمعدات والخدمات والمواصلات, أما الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأميركية مثلا فتصل نسبة الاستثمار فيها إلى 40%[2] في هذا المجال .

---

[1] - حنفي , عبد الغفار – رسمية , قريقص , الأسواق والمؤسسات المالية , ١٩٩٧- مصدر سبق ذكره , ص٣٢٣.

[2] - المرجع السابق , ص٣٢٤.

وأخيراً الأسهم العادية والممتازة: تم الأخذ باستثماراتها مؤخرا بسبب ارتفاع عنصر المخاطرة والمضاربة فيها, وعدم القدرة على ضمان قيمتها في المستقبل القريب أو البعيد , ويتميز الاستثمار بها بمايلي:

1- إمكانية تحويلها إلى تقديه سائلة بسرعة كبيرة وخاصة في حال وجود بورصة نشطة للأوراق المالية بدرجة مخاطرة كبيرة جداً .

2-الاستثمار في الأسهم يعد عاملاً مساعداً لحركة التطور والبناء في البلاد, من خلال التصنيع , وتنفيذ المشروعات الكبرى , التي تعود بالنمو والازدهار على صناعة التأمين .

3- إن الاستثمار في الأسهم لمدة طويلة يقلل من أخطار التعرض للتقلبات, حيث تحصل على أرباح سنوية بشكل مستمر, وفي مثل هذه الحالة تكون الشركة غير مضطرة لبيعها عندما تكون الأسعار منخفضة .

4- عوائد الإستثمار في الأسهم هي أكبر من عوائد السندات وخاصة في حال وجود منافسة قوية بين شركات التأمين تتطلب عوائد مجزية لجذب أكبر قدر ممكن من المتعاملين .

2-3-2-2- الإستثمار المباشر في العقارات : تتجه شركات التأمين إلى التوسع في تملك العقارات والأراضي عند حدوث التضخم , وارتفاع معدلات الفائدة حيث تنخفض قيمة الأسهم والسندات وترتفع قيمة العقارات والأراضي , ونجد كثير من الشركات قامت ببناء وحدات سكنية خاصة بها , ويعضها الآخر بادر إلى تكوين شركات أشخاص للاستثمار في العقارات التي تعتبر من أهم مزاياها :

1- القيام بوظيفة إعلامية لشركات التأمين بمقدار ما يكون موقعه جيداً وبناؤه ضخماً .

2- الإستثمار في العقارات أحد وجوه الإستثمار المجزية التي تحقق ميزة الضمان .

لكن يعاب عليها :

1- صعوبة توفر السيولة في الوقت المناسب لصعوبة بيع العقارات في الوقت المناسب دون خسارة , وخاصة العقارات ذات الإيرادات المحدودة والتكلفة العالية , كما أن أهميتها محدودة نسبياً مقارنة بباقي الإستثمارات الأخرى .

2- قد يؤثر بيع العقارات الخاصة بشركات التأمين على سمعتها , ويفقد الثقة بمركزها لكن يمكن التغلب على هذه الصعوبة بتقسيم العقارات إلى أجزاء دون أن تمس السمعة المالية للشركة .

2-3-2-3- الرهونات العقارية: عند استمرار معدلات التضخم في الارتفاع والتقلبات في أسعار الفائدة تتوجه شركات التأمين إلى تقديم القروض لبناء المكاتب والمشروعات مقابل نسبة

من عائد هذا المشروع , إضافة لفوائده المرتفعة وأقساطه , وذلك حماية لأرباحها من تأثير التضخم بتحويل الدخل الثابت إلى دخل متغير مرتبط بفائدة المشروع , كما إن الرهونات العقارية توفر الضمان والسيولة لشركات التأمين على أن لا تتزايد قيمة القرض عن ٤٠%[١] من ثمن العقارات , مع الأخذ بعين الاعتبار النواحي القانونية والمعمارية والتنبؤ بالظروف الإقتصادية التي توجهها البلاد حتى تكون النتائج جيدة .

2-3-2-4- القروض بضمان وثائق التأمين على الحياة: تعتبر وثيقة التأمين على الحياة ضماناً هاماً يمكن الاستفادة منها مباشرة للحصول على الائتمان /قرض/ من خلال رهنها , إذ يحصل صاحب هذه الوثيقة على سلفه من المؤمن نفسه في حدود القيمة التي للوثيقة والمتمثلة في الإحتياطي الحسابي المتجمع له, ويقوم المؤمن بخصم مبلغ السلفة التي أخذها المؤمن له من المبلغ المستحق له في النهاية إذا لم يوفيه السلفة قبل استحقاق مبلغ التأمين أو تحقق الخطر, وهذه القروض المقدمة من قبل هيئات التأمين فائدتها معتدلة ولكن أكبر من الفوائد المحسوبة على أقساط التأمين , لذا فان الإستثمار في القروض لا تحقق سيولة كافية لكنها تحقق عنصر الضمان وربحية ضعيفة , و تعتبر خدمة للمؤمن لهم, وأسلوب لتشجيع استمرارهم في التأمين ويحد من الرغبات الطارئة للعملاء في إلغاء التأمين , وتكمن عيوب هذا الاستثمار في عدم القدرة على التحكم به كون أمر طلب القروض وإنهائها تابعاً لرغبة حملة وثائق التأمين على الحياة , وهذا سبب في حدوث الأزمات,إذا انهالت طلبات القروض دفعةً واحدةً إلى درجة قد تستنزف معها الجزء الأكبر من أموال شركات التأمين على الحياة .

وكثير من شركات التأمين تخصص جزءاً من أموالها على شكل ودائع بنكية بغرض توفير السيولة الكافية لحملة الوثائق القصيرة الأجل , إذ أنها توفر الضمان بدرجة عالية عندما تودع في البنوك التجارية, أو المركزية, أو التي تشارك في تأسيسها , عوائدها عالية لارتفاع نسبة الفوائد التي تزداد بزيادة مدة أجالها, كما أنها تحقق قدراً من السيولة لأن شركة التأمين تستطيع الإقتراض بضمان الوديعة الثابتة سواء من نفس البنك أو من بنك آخر دون التضحية بفك الوديعة وتحمل خسارة ذلك .

---

[١] - حنفي , عبد الغفار – رسمية , قرياقص , ١٩٩٧- الأسواق والمؤسسات المالية , مصدر سبق ذكره , ص٣٢٥.

من خلال ما سبق يتضح الدور الإقتصادي والإجتماعي الفعال الذي تلعبه شركات التأمين , و الذي تعود بالنفع والفائدة على مستوى الفرد والمجتمع وبالتالي على مستوى الإقتصاد ككل, ويتضح ذلك أكثر من خلال :

– تلعب المؤسسات التأمينية دور الحارس الخفي على المنشات المؤمنة, من خلال المحافظة على وسائل الأمن والسلامة (وسائط الإنذار والإطفاء الآلي واليدوي) , وتوفيرها قدر المستطاع , ومساعدة أصحاب المعامل والشركات في تعويضهم عن الخسائر المادية الناتجة عن الحوادث المشمولة بالتأمين كالحرائق والانفجارات وغيرها , وإعادة عجلة الإنتاج إلى الحركة والدوران دون إرتباكات .

– التخفيف من حدة الضغوط التضخمية : فالتأمين يقلل من حجم التضخم السائد في البلاد من خلال دوره كقناة إدخارية في سحب الكتلة النقدية الفائضة من أيدي الأفراد الموجهة لشراء السلع والخدمات غير الضرورية نتيجة إرتفاع معدلات النمو السكاني, ومتوسط أعمار الأفراد وازدياد التطور التكنولوجي الذي أدى إلى ارتفاع حاجات الناس وزيادة عرض النقود وبالتالي اتجاه الحياة نحو التعقيد والتضخم , لذا توجه شركات التأمين هذه الأقساط المحصلة من الأفراد في تأمينات الحياة خصوصاً مع قسم من إحتياطياتها الفنية باتجاه الاستثمار في مشاريع إنتاجية وخدمية مدروسة عوائدها المالية عالية, حيث يزيد عرض المنتجات ويقل عرض الوحدة النقدية, ويتحسن مستوى الخدمات, فتنخفض الأسعار , وتزداد قيمة الوحدة النقدية , فتقل معدلات التضخم, ويتحقق التوازن في العمليات الإنتاجية وعوائدها .

– مساهمة التأمين في تحقيق الرفاه الإجتماعي : بما يوفره من الأمن والأمان لأفراد المجتمع ويمنحهم الطمأنينة على حياتهم, وصحتهم, وحياة أسرهم, وممتلكاتهم , وثرواتهم فيشعرهم بالاستقراروالسعادة, فتزيد إنتاجيتهم, ويزداد الإنتاج, وتزداد السلع والمواد الإنتاجية والاستهلاكية, فتنخفض أسعارها, ويزداد حجم المستهلكين , لذا تخصص الدولة لهذا القسم الأكبر من خطتها وبرامجها لتحقيق الرفاه الاجتماعي في تلبية حاجات الأفراد المتنامية .

–المساهمة في توازن ميزان المدفوعات : إن شركات التأمين التي تتمتع بكادر فني مؤهل وبرامج استثمار مدروسة لأموالها, وتكنولوجيا متطورة مواكبة لشركات التأمين في الدول المتقدمة , إضافة إلى التخطيط السليم الواعي تحقق فوائض مادية تزيد بها ميزان المدفوعات, لتساهم في تحسين وضعه باعتبارها بناداً هاماً من بنود قطاع الخدمات فيه , وهذا ينعكس على وضعها, فتزداد ثقة العالم الخارجي بها, وتزداد عمليات الإستيراد والتصدير للسلع الضرورية لمشروعات التنمية

الأساسية, وتنخفض معدلات البطالة , وتزداد الأجور والدخول فترتفع قيمة الوحدة النقدية الشرائية , ويتحسن الوضع الثقافي والصحي الحياتي, ويعم الرخاء في المجتمع.

لذلك يمكن القول في نهاية المبحث : إن التأمين في العصر الحديث والقديم قد أثبت أهميته وفعاليته على حد سواء , فهو وسيلة حضارية لدفع المخاطر عن الإنسان سواء سببها بإرادته نتيجة قلة احترازه وإهمالة , أو سببت له بفعل الغير, وأكبر دليل على ذلك مساهمته في النشاط الإقتصادي والإجتماعي لمختلف دول العالم , نتيجة تجميع رؤوس الأموال لدى شركات التأمين من تراكم الأقساط واستثمارها لتدعيم الاقتصاد القومي لهذه الدول .

المبحث الرابع

أثر التكنولوجيا على التنمية

تعتبر التكنولوجيا اليوم من المقومات الأساسية لتنمية حقيقية فعالة , فالبلد الذي يتمتع بقدرة تكنولوجية عالية بلدمتقدم فكرياً واقتصادياً , يستثمرها في رفع مستوى الحياة لشعوبه , واستغلال موارده الطبيعية والبشرية أحسن استغلال, واحتواء كافة التغيرات الإقتصادية العالمية التي يمكن أن تؤثر على خططه التنموية وتحول دون تحققها , فضلاً عن دعم إنتاجيته وقوته السياسية , والإقتصادية والإجتماعية , وتحقيق المنافسة العالمية , وتحفيز رجال العلم والعمل, والباحثين, والحكومات.

لقد أثبتت الدراسات والبحوث التي أجريت حول العلاقة بين التكنولوجيا والتنمية على إقتصاديات عدد من البلدان , وعلى فترة من الزمن تمتد منذ نهاية الحرب العالمية الثانية وحتى السبعينات أن العلوم والتكنولوجيا كانت سبباً في النمو الإقتصادي للبلدان الصناعية المتقدمة , والبلدان الصناعية الجديدة[1] , فقد ساهمت بنسبة ٥٥%في عملية النمو الإقتصادي الذي تحقق في الولايات المتحدة الأميركية في الفترة بين (1948/1969) وتوزعت ما بين 43%بفعل تطوير

---

[1] - التكريتي , محمد , ٢٠٠٣- التكنولوجيا والتنمية , دار الملتقى , حلب , سورية , ص١٩٨.

وسائل الإنتاج وإدخال تقنيات جديدة , 12%بفعل رفع كفاءة العمال الإنتاجية نتيجة التقنيات المدخلة , 24%بسبب زيادة عدد العمال المدربين والمؤهلين , 21%بسبب زيادة وسائل الإنتاج المتطورة , وتمثل هذه النسب مجتمعة العناصر الأساسية لتنمية فعالة , وتشكل أرضية رائعة للإنطلاق نحو مستقبل زاهرعندما يتم امتلاكها وحسن استغلالها والتصرف بها وفقا لقدرات البلد وإمكانياته وطموحاته , فظهور التكنولوجيا كأهم عامل من عوامل التنمية أدت إلى إعادة النظر في مفهوم دالة الإنتاج التقليدية التي كانت تعتبر الإنتاج تابع لرأس المال واليد العاملة , إذا أضيف عامل التكنولوجيا إلى هذه الدالة والذي نصيبه من التنمية أكبرمن نصيب رأس المال واليد العاملة تصبح هذه الدالة تابعة للتكنولوجيا اضافة لرأس المال واليد العاملة .

لذا فالتكنولوجيا في قلب الحياة الاقتصادية للأمة هي المحرك الأساسي لتسريع عجلة التنمية وتحقيق التقدم الاقتصادي والتطور الحضاري , ويتضح ذلك من خلال وظائفها التالية :

1- التكنولوجيا على شكل آلات, وتجهيزات, ووسائل تقنية عالية المستوى, تسهل الأعمال, وتسرعها, وتساعد على إتقانها وإجادتها .

2- التكنولوجيا على شكل معارف تقنية وعلمية تمكن من تطوير مختلف القطاعات الخدمية والنشاطات الإقتصادية وغيرها .

3- الدور الفعال الذي تلعبه التكنولوجيا في إيجاد الحلول المناسبة لمختلف المشاكل التي تجابه العملية الإنتاجية للمحافظة على مستوىً معين من الإنتاجية أو تحسينها[1] , فضلا عن تسهيل انتقال المعلومة بسرعة , واتخاذ القرار الإقتصادي المناسب في الوقت المناسب , وتدقيق مختلف الحسابات.

4- إن منتجات التكنولوجيا بمختلف أنواعها وأدواتها ونظمها عاملٌ مساعدٌ وحيويٌ في خلق فرص عمل مرتفعة وتحسين مستوى معيشة الفقراء.

5-القيمة المالية للمنتجات التكنولوجيةمعتبرة جداً , إذ يمكن لبلد ما أن يحصل على إيراد جيد مقابل تصديره لبعض المنتجات التكنولوجية , كالصادرات الهندية التكنولوجية إلى الخليجمثلاً وصلت سنة١٩٩٩الى٢،٣٠مليون دولار, وسنة٢٠٠٠ الى 47,2 مليون دولار[2].

---

[1] - أوكيل ,محمد سعيد,١٩٩٤- تسيير واقتصاد الإبداع التكنولوجي , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر,ص٢٤-٢٥.
[2] - مجلة الاقتصاد والأعمال , ١٩٩٩- العدد ٢٥٨.

ومما لاشك فيه أن المشاكل التي تعاني منها الدول النامية اليوم لاتقتصر على فقدانها عناصر التنمية , بل في تبعيتها السياسية والإقتصادية للدول المتقدمة , وتدني المستوى العلمي نتيجة هجرة الكفاءات العلمية للخارج والذي تقع عليه مسؤولية تأمين معظم عناصر التنمية , فالعلم هو الذي يؤمن التطور التكنولوجي وإدارة وتنظيم العمل , وإعداد وتدريب العمالة للإستفادة من وسائل الإنتاج , وتحويل الثروات الطبيعية إلى سلع وخدمات .

فقد كان شئعاً قديماً وفي عقدي الخمسينات والستينات لأغلب دول العالم النامي مقولة مفادها: أن التطور التكنولوجي من أهم عوامل التنمية الإقتصادية , يعتمد على إستيراد التكنولوجيا (شرائها أواستئجارها) من الدول المتقدمة لكونها حريصة كل الحرص على عدم كشف مالديها من أسرار تكنولوجية , ولتبقى الدول النامية عاجزة عن فهم التكنولوجيا وتعلمها ومنافستها على صنعها .

لكن تبين للخبراء والمختصين فيما بعد أن التقدم التكنولوجي لا يقتصر على نقل التكنولوجيا فحسب,بل يعتمد أيضاً على القدرة التكنولوجية الذاتية (القدرة المحلية لبلدان العالم الثالث على فهم التكنولوجيا واستيعابها وتحسينها وتحويرها وصنعها), فهناك الكثير من الأدوات والمعدات التي يستوردها العالم الثالث وليس فيها أسرار كثيرة لاكتشافها, ومع ذلك تفتقد هذه الدول إلى مصانع لتصنيع أشباه لها مطورة عنها , وتؤدي الغرض نفسه لتنافس صناعات هذه الدول. فبإمكانها مثلا تفكيك الجهاز المستورد لمعرفة كيفية صنعه وتصميم جهاز مشابه له يقوم بالعمل نفسه, ويؤدي الوظيفة نفسها مع إجراء بعض الإضافات والتحسينات اللازمة من خلال أسلوب الهندسة العكسية الذي تفتقد إليه الدول النامية وتعجز عن تطبيقه , لتبقى تابعة لغيرها من الدول المتقدمة , معتقدة أنها غير قادرة على تطوير قدرتها الذاتية التكنولوجية بوسائل وأساليب متنوعة , فهي تبحث عن الأسهل دائما والأسرع والأقل ثمناً في مجال التكنولوجيا , وربما في مجالات الحياة الأخرى رغم وجود الكثير في متناول اليد, فما تحتاجه فقط العزم على تعلم التكنولوجيا المناسبة , والقناعة بإمكانية الحصول عليها بتوفير الشروط اللازمة لذلك من خطط مدروسة , واستراتيجيات للتسويق , ورصد الأموال اللازمة والكثير من الجهد والوقت .

في هذا المجال يذكر أحد الباحثين ويدعى/رونادوز/[1] , أن اليابان كانت سباقة في بناء القدرة الذاتية على تعلم التكنولوجيا وإتقانها وصنعها , فقد أتقنوا فن تقليد المنتجات , وأول مابدؤوا به هو تحوير وتعديل المنتجات الغربية , ثم انتقلوا إلى مرحلة صنع التكنولوجيا , لدرجة أن ربع براءات الاختراع التي سجلت في الولايات المتحدة الأميركية عام١٩٧٩ كانت لليابانيين , الذين سبقوا بريطانية وألمانية والسويد وسويسرا , ولا يزالون يدفعون الكثير من الجهد والوقت والمال حتى يتعلموا .

كما أثبتت الدراسات التي تمت في العقدين الأخيرين لتقييم القدرة التكنولوجية لكوريا الجنوبية أن العامل الأول لعملية التطوير في ذلك البلد كان بسبب عودة الدارسين أو العاملين من الخارج لبلادهم , والعامل الثاني هو دور الحكومة الكورية في تخطيط وتنفيذ السياسات التنموية , وهذا يعني أن السياسة التنموية الناجحة في هذا الشأن هي اعتماد إستراتيجية القدرة التكنولوجية الذاتية التي تؤدي في النهاية إلى التخلص من التبعية للبلدان الأخرى , كما اعتمدت هذه الإستراتيجية أيضا تايوان , الهند , الصين , ماليزيا , وحققت تقدماً ملموساً ومعدلات عالية في النمو.

فسياسة القدرة التكنولوجية الذاتية تهدف إلى استعمال التكنولوجيا المستوردة بكفاية وفعالية من حيث التشغيل والصيانة, كما تهدف إلى إيجاد تكنولوجيا مناسبة من خلال خلق تكنولوجيا جديدة أكثر ملاءمة لطبيعة البلد وظروفه , عندها ستتخلص الدول النامية من تبعيتها للدول المتقدمة , وستتمكن من إيجاد موقع متقدم في المنافسة التكنولوجية , ورفد عجلتها التنمويةأشواطاً نحو الأمام.

و يبقى السؤال الذي يطرح نفسه :

ماهو السبيل للوصول إلى قدرة تكنولوجية ذاتية تقضي نهائياً على أي وجود لفوارق وفجوات بين الدول المتقدمة والدول النامية/العربية خاصة/ وتنهي من تبعيتها وتحقق لها تنميتها المنشودة؟

في الواقع , تتعزز القدرة على التنمية[2] من خلال الحصول على مصادرها المادية , وغير المادية , فهي تتطلب تقوية البنية التحتية للإتصالات اللاسلكية , ونقل المجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تطوراً تعتمد وبشكل أساسي على خدمات معلوماتية إلكترونية عبر حواسب متطورة ومجهزة

---

[1] - التكريتي , محمد , ٢٠٠٣- التكنولوجيا والتنمية , مصدر سبق ذكره , ص٢٤.
[2] - هلاله ,رولا,٢٠٠١- المعلومات والتنمية//أثر المعلومات// , مجلة العربية , العدد الثالث.

بالشبكات (إنترانت , إكسترانت وفضائهما الرقمي الإنترنت) , كما تتطلب مصادر فكرية وإبداعية متمثلة بعمليات البحث والتطوير المغذي الرئيسي للإبداعات التكنولوجية , والمنتجة للمهارات العلمية والإستشارية والإبتكارات , فهي القوى الرائدة المؤهلة لتخطيط عملية التنمية في أي دولة, والمهمة لتحقيق تقدمها الإقتصادي .

وتصنف عمليات البحث إلى صنفين :

- <u>البحوث الأساسية</u>: [1]وتتمثل في الأعمال التجريدية , أو النظرية الموجهة أساسا إلى الحيازة على معارف تتعلق بظواهر وأحداث تمت ملاحظتها دون أية نية في تطبيقها أو استعمالها استعمالاً خاص .

- <u>البحوث التطبيقية</u> : [2]وتهدف إلى استثمار نتائج البحوث الأساسية , والمعرفة العلمية وتطبيقها في مجالات تخدم الإنسان , وتوفر له الوسائل التي تساعده على تحسين حياته والتحكم في بيئته في مجالات الإنتاج أو البحوث أو التطوير.

هذان الصنفان من البحوث مختلفان من حيث الأهداف والمقاصد , ومن الضروري تحقيق التوازن الدقيق بينهما لتحقيق الهدف المنشود في عملية البحث .

يقوم بالبحث العلمي عادة مؤسسات رئيسية بعضها حكومي كالجامعات , ومعاهد التعليم العالي والفني, وبعضها خاص كمؤسسات البحوث والتطوير, التي تقوم بها أو تمولها الشركات الصناعية , وبعضها مشترك كمؤسسات البحوث والتطوير المشتركة بين الصناعة والمعاهد العلمية , هدفها توفير الحافز والإمكانات المادية والبنية التحتية المالية الكبيرة التي يحتاجها البحث العلمي والتطوير, وتوفير قواعد البيانات والمراجع التي يحتاجها الباحثون , وتولي الدول المتقدمة النسبة الأكبر من البحوث التطبيقية للقطاعات الصناعية , بينما تختص الدولة بالبحوث الأساسية فقط , أما في البلدان النامية يقع العبء الأكبر لعمليات البحوث والتطوير والتخطيط لها وتحمل نفقاتها على عاتق الدولة , فهي تعاني من ضعف في تمويل عمليات البحث والتطوير مقارنة مع الدول المتقدمة .

ويعتبر مستوى الإنفاق على البحث العلمي والتطوير, وعدد العلماء, والمهندسين, والفنيين العاملين في البحوث والتطوير مؤشرين هامين لقياس القدرة التكنولوجية في أي دولة , والعلاقة

---

[1] - بو شناق, عمار, ٢٠٠٢- الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية , رسالة ماجستير , ص٧٥.
[2] - التكريتي , محمد ٢٠٠٣ التكنولوجيا والتنمية , مصدر سبق ذكره ,ص٢٨.

بينهما وثيقة جداً ذلك أن ثلاثة أرباع ميزانية البحوث والتطوير تذهب عادة كمرتبات وأجور لهؤلاء العلماء والفنيين في الدول المتقدمة , ولعل هذا أحد أهم أسباب هجرة الأدمغة من الدول النامية إلى المتقدمة وهو تدني المرتبات والأجور لهم, وعدم وجود فرص مناسبة في بلدانهم الأصلية , وبالتالي اتساع الفجوة بين الدول المتقدمة وتقنيتها المتطورة والدول النامية وأوضاعها البدائية , لأن الكفاءات العلمية والخبرات الفنية هي القاعدة الأساسية العريضة لإحداث التطوير والتحديث والتقدم العلمي, وهي التي تخطط للتنمية وتعمل على تنفيذها , في الوقت الذي استفادت فيه الكثير من الدول الغربية من إمكانات هذه العقول والكفاءات العلمية العربية الماهرة, لدفع عجلتها العلمية والصناعية والإقتصادية والإجتماعية نحو الأمام,[1]وان نجاح التنمية في البلدان العربية النامية يعتمد إلى حد كبير على تطوير قدرتها التكنولوجية الذاتية , وإدراكها بأن التكنولوجيا ليست مجرد أجهزة متطورة يمكن أن تستورد بسهولة, وتنتقل على وجه السرعة إلى شعوب مختلفة تجعلها بسرعة في مصاف الدول المتقدمة , بل أداة تنموية مبنية على المعرفة, تحتاج إلى عقلية علمية ومهارات ذاتية وخبرات متفوقة تستوعبها وتحقق لها التوافق والانسجام مع مخططات التنمية الإقتصادية الخاضعة لدراسات علمية تضمن لها سلامة الإختيار, ودقة التوقعات , عبر مؤسسات علمية تسعى لإيجاد المواءمة والتوافق بين الإمكانات التكنولوجية والإمكانات البشرية , لان القوة البشرية هي الوعاء الحقيقي للتنمية , وأداة تنفيذ السياسات الإنمائية في البلد.

وهكذا نجد من خلال ما سبق ذكره في الأبحاث السابقة , مدى فاعلية العمل التأميني إذا كان مدعما بتقنيات متطورة مدارة من قبل كادر مهني فعال وكفء, يدعم بخبرته القوة الشرائية المحددة في السوق التأمينية , ويهتم بتطوير الخدمات التأمينية المقدمة لها, ويسعى للإرتقاء بمستوى جودة الخدمة, وتقليل كلفة إنتاجها وسعرها النهائي في السوق, لجذب الشريحة العظمى منها , وبالتالي زيادة الملاءة المالية لشركات التأمين, ونمو حجم رؤوس الأموال اللازمة لعملية التنمية في البلد.

---

[1] - العص, جمال علي, ٢٠٠٨- إشكالية نقل التكنولوجيا وتوطينها في الوطن العربي , رسالة دكتوراه , كلية الاقتصاد , جامعة تشرين سورية , ص٩٠.

الفصل الثالث

الدراسة العملية

واقع التكنولوجيا في المؤسسات التأمينية

منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد أن تم التعرف على ملامح التطور التكنولوجي , وما أحدثته تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من تطورات متسارعة في ميدان الأعمال التأمينية كقطاع خدمات هام في يومنا هذا , له انعكاساته الهامة على تنمية الإقتصاد وتوجهاته المستقبلية , سننتقل في المرحلة العملية من بحثنا للتعرف على واقع هذه التكنولوجيا , و أثرها على العمل التأميني , من خلال دراسة ميدانية على شركات التأمين في محافظة اللاذقية .

أما منهجية وإجراءات هذه الدراسة :

3-1- مجتمع الدراسة:

بسبب الصعوبات التي واجهتها الباحثة لدى مؤسسات التأمين في أغلب المحافظات السورية , اكتفت بالدراسة على محافظة اللاذقية فقط, و اعتبر مجتمع البحث شركات التأمين الخاصة والعامة فيها , ولكونه مجتمعا محدودا بـ ١٤٠ موظف من مختلف المستويات الإدارية(مدير , رئيس قسم , رئيس شعبة , موظف عادي) والتعليمية (ماجستير, جامعات, معاهد , ثانوي , اعدادي) تم اختيار المجتمع بأكمله.

3-2- أداة الدراسة:

تم اعتماد الإستبانة كأداة ميدانية هامة في إبراز أهم ملامح التطور التكنولوجي على شركات التأمين بالاضافة للمقابلات الشخصية التي أجريت مع موظفي الشركات للتأكد من دقة الإجابات الواردة في الاستبيان والمعبرة عن آرائهم , واستيضاح بعض الاستفسارات.

3-2-1- وصف أداة الدراسة:

يتضمن الإستبيان الخاص بالدراسة الأقسام التالية :[١]

1- القسم الأول : يتضمن مقدمة تهدف إلى التعريف بعنوان البحث وأهميته والتأكيد على سرية المعلومات التي سيتم جمعها من الموظفين .

---

[١] - انظر الملحق رقم ٢ الموجود في نهاية البحث ص149.

2- القسم الثاني : يتكون من ثمانية أسئلة تشمل بعض المعلومات الأولية عن موظفي الشركات وهي (نوع القطاع , الجنس , العمر , المستوى التعليمي , الوصف الوظيفي , عدد سنوات الخبرة الوظيفية , نوع التقنية المستخدمة في العمل , عدد ساعات العمل بهذه التقنية).

3- القسم الثالث : يتألف من 24 سؤال موزعة في 5 محاور تهدف إلى إبراز التقنيات المستخدمة في العمل التأميني , وأثرها على أداء الموظفين , وتكاليف العمل , وتمثلت هذه المحاور بالشكل التالي:

المحور الأول : التكنولوجيا المستخدمة في العمل التأميني .

المحور الثاني : أثر التكنولوجيا على كفاءة العمل التأميني.

المحور الثالث : أثر التكنولوجيا على تكلفة العمل التأميني.

المحور الرابع : التأهيل والاستيعاب التكنولوجي للعاملين .

المحور الخامس : أثر التكنولوجيا على تطور العمل التأميني .

وقد تم استخدام مقياس الإجابة ليكرت (likert scale) ذي خمس خيارات متدرجة على الشكل التالي

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

و أعطيت لها درجات توزعت كمايلي :

- موافق بشدة وأعطيت "خمس درجات ".
- موافق وأعطيت "أربع درجات".
- حيادي وأعطيت "ثلاث درجات".
- غير موافق وأعطيت "درجتان".
- غير موافق بشدة وأعطيت "درجة واحدة".

3-2-2- صدق أداة الدراسة :

يقصد بصدق الاستبيان "مدى قدرته على قياس ماهو مصمم لقياسه أصلاً "[1], وقد تم تحقيقه من خلال صياغة الأسئلة الواردة في الاستبيان بناء على ماورد من دراسات سابقة متعلقة بذات

[1] - عوض , سليمان, ٢٠٠١- نموذج دوافع أو نوايا المدير لاستخدام نظم دعم القرار ,. , رسالة ماجستير , كلية التجارة , جامعة عين شمس , مصر.ص 65.

الموضوع مع إجراء بعض التعديلات البسيطة عليها , ثم عرض الإستبيان على خمسة محكمين أكاديميين متخصصين في المجالات الإحصائية للتحقق من صدق محتواها ومدى ملاءمتها أغراض الدراسة , حيث قام المحكمون بمراجعة الإستبيان ووضع الملاحظات عليها (كإعادة صياغة بعض الأسئلة , وإضافة أسئلة , وحذف أسئلة) وقد تم الأخذ بجميع الملاحظات والآراء التي أبداها المحكمون لإخراج هذه الأداة في صورتها النهائية.

3-2-3- وثوقية (ثبات) أداة الدراسة :

يجب أن يكون الإستبيان موثوقاً بالإضافة لصدقة , ويقصد بوثوقية الإستبيان "انسجامه" أي تحقيق الاتساق الداخلي بين عباراته" وأبسط الطرق المعتمدة لتقييم الوثوقية تعتمد على إعادة طرح الإستبيان على المجموعة نفسها من الأشخاص مرتين بزمنين مختلفين , فإذا حصل كل شخص على العلامة نفسها في المرتين كان الإستبيان موثوقاً , أما إحصائياً ترتبط الوثوقية بنتائج أداة المقياس , ولاختبار وثوقيتها قمنا وباستخدام برنامج SPSS(16) بحساب قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ وكانت النتيجة على الشكل التالي :

الجدول رقم -1- قياس مستوى الثبات

```
****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases =      7.0                         N of Items = 36

Alpha =    .8553
```

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد أن معامل الثبات ألفا كرونباخ يساوي (0.8553) اكبر من (0.70)[1] فهو يشير إلى مستوى ثبات جيد جداً ويدل على وثوقية المقياس وانسجام أسئلة الاستبيان وتمثيلها للبحث موضوع الدراسة تمثيلاً واقعياً .

[1] - البياني , محمد مهدي , ٢٠٠٥- تحليل البيانات الاحصائية باستخدام البرنامج الاحصائي spss (معالجة البيانات مع اختبار شروط التحليل وتفسير النتائج), دار الحامد للتوزيع والنشر , الطبعة الأولى , عمان , الأردن , ص.49

3-3- أسلوب التحليل الإحصائي :

قمنا بحساب التكرارات والنسب المئوية ومتوسطات إجابات أفراد المجتمع المدروس ومقارنتها مع متوسط المقياس , كما تم استخدام اختبار t لعينة واحدة (one sample t test) في جميع الفرضيات , واختبار (independent sample test) لعينتين مستقلتين في الفرضية الأولى , كما تم حساب متوسط المقياس (test value) الذي يساوي (3) , و تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لتحليل إجابات الموظفين حسب القطاع الذي يعملون فيه ثم حسب مستوياتهم الإدارية وبما يخص كل فرضية على حدى.

3-3-1- نتائج وتحليل بيانات الدراسة الميدانية :

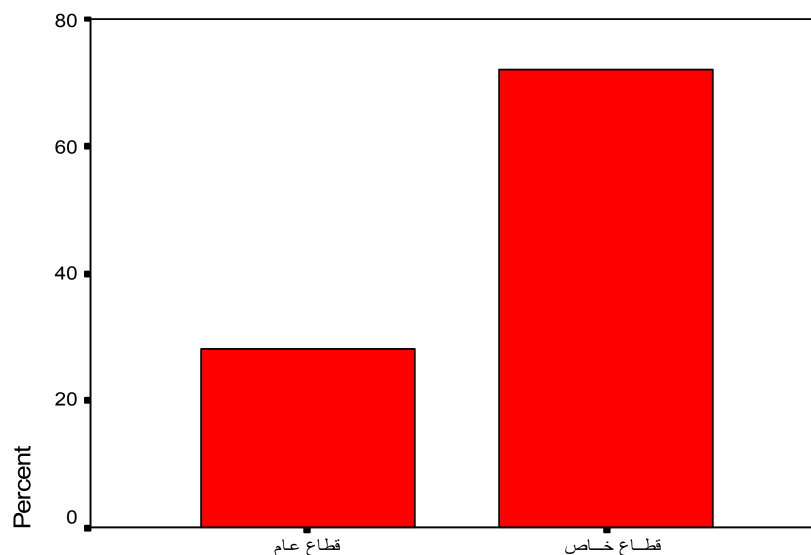
1- القطاع الذي تعمل فيه :

جدول رقم -2- توزع الموظفين حسب نوع القطاع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	قطاع عام	26	28.0	28.0	28.0
	قطاع خاص	67	72.0	72.0	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن أفراد المجتمع المدروس توزعوا بين ٢٨% يعملون في شركات تأمين عامة و72% يعملون في شركات تأمين خاصة , والشكل البياني التالي يوضح توزع إجابات الموظفين حسب نوع القطاع :



الشكل البياني رقم -2- توزع الموظفين حسب نوع القطاع

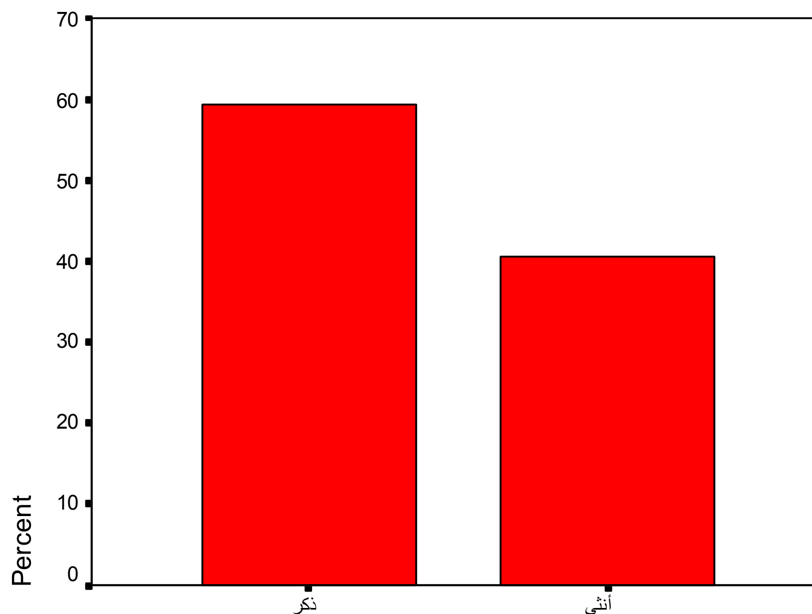
2- الجنس :

جدول رقم -3- توزع الموظفين في القطاع التأميني حسب الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	54	58.1	59.3	59.3
	أنثى	37	39.8	40.7	100.0
	Total	91	97.8	100.0	
Missing	System	2	2.2		
Total		93	100.0		

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن أفراد المجتمع المدروس توزعوا بين 58% ذكور و39.8% إناث، ومن خلال المقابلات الشخصية التي أجريت مع الموظفين تبين أن زيادة أعداد الذكور على الإناث يعزى لوجود وظائف في شركات التأمين لا يمكن أن تشغلها الأنثى بل تحتاج إلى مجهود ذكري , ونذكر على سبيل المثال (مهنة وكلاء التأمين ,اللجان الخاصة بفحص مواقع الحرائق ومعاينة الحوادث , الكشف عن السرقات) وغيرها من الأعمال التي يجب أن يشغلها الرجل لكونه الأقدر على متابعة مستجداتها , في الوقت الذي تركزت فيه وظيفة الأنثى على الأعمال المكتبية المدارة تقنياً عبر شبكات الحواسب أو الهواتف النقالة كإدخال البيانات الخاصة بطالب التأمين عبر برامج تأمينية خاصة بالشركة , واستقبال المكالمات الهاتفية من طالب الخدمة والإجابة عن استفساراته , وتلقي رسائل البريد الالكتروني الموجهة للشركة سواء من الإدارة العامة أوباقي الفروع والإجابة عن كافة التساؤلات والاستفسارات الواردة فيه وغير ذلك.والشكل البياني التالي يوضح توزع الإجابات حسب الجنس :



الشكل البياني رقم -3- توزع الموظفين حسب الجنس في شركات التأمين

3- العمر :

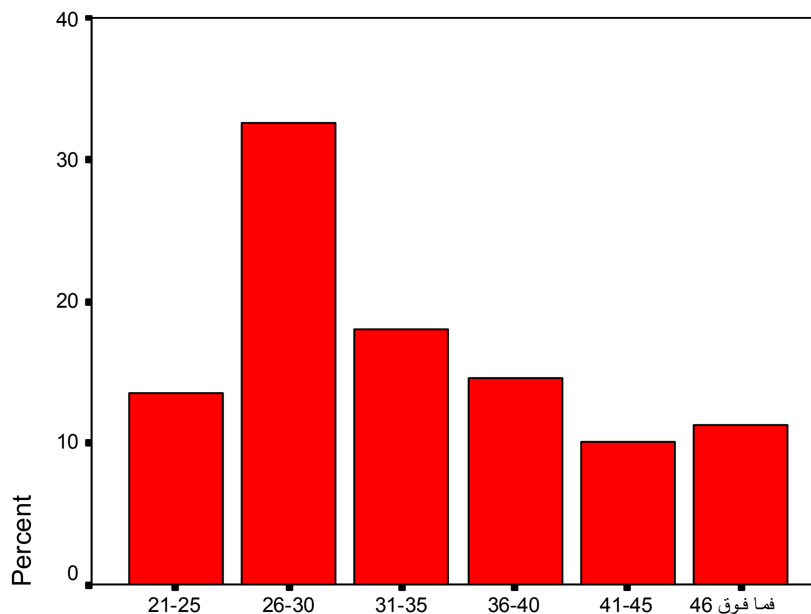
جدول رقم -4- توزع الموظفين في شركات التأمين حسب الفئات العمرية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-25	12	12.9	13.5	13.5
	26-30	29	31.2	32.6	46.1
	31-35	16	17.2	18.0	64.0
	36-40	13	14.0	14.6	78.7
	41-45	9	9.7	10.1	88.8
	46 فما فوق	10	10.8	11.2	100.0
	Total	89	95.7	100.0	
Missing	System	4	4.3		
Total		93	100.0		

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن أفراد المجتمع المدروس توزعوا حسب الأعمار إلى 12.9% بين 25-21 و 31.2% بين 30-26 سنة و17.2% بين 35-31 علما أن الفئة العمرية 20 فما دون لم تظهر في الجدول لعدم وجود أشخاص من هذه الفئة العمرية والبرنامج تلقائياً لا يظهرها , وبشكل عام هناك تنوع في أعمار الموظفين في شركات التأمين بزيادة طفيفة لصالح الفئة العمرية 30-26 , ولا يوجد مقياس لهذا التنوع لكون العمل التأميني يتطلب بالدرجة الأولى من الموظف توفر

الكفاءة العلمية والعملية والمهارة التكنولوجية التي تولد الخبرة مع مرور الوقت بغض النظر عن العمر والشكل البياني يو ضح توزع الإجابات حسب العمر :



الشكل رقم-٤- توزع اجابات الموظفين حسب الفئات العمرية

٤ـ المستوى التعليمي

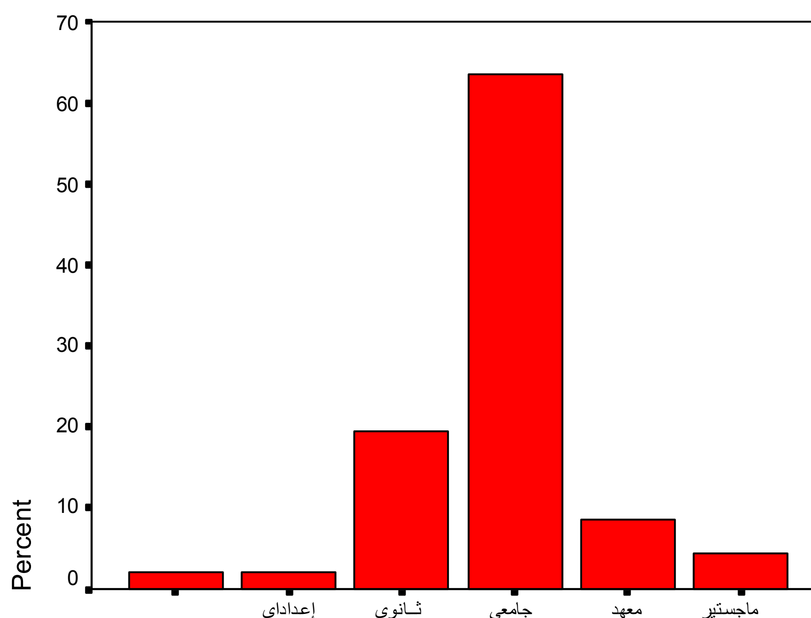
جدول رقم -٥- توزع اجابات الموظفين في شركات التأمين حسب نوع الشهادة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		2	2.2	2.2	2.2
	إعدادي	2	2.2	2.2	4.3
	ثانوي	18	19.4	19.4	23.7
	جامعي	59	63.4	63.4	87.1
	معهد	8	8.6	8.6	95.7
	ماجستير	4	4.3	4.3	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن أفراد المجتمع المدروس توزعوا حسب المستوى التعليمي إلى 19.4% ثانوي , 63.4% مستوى جامعي , و4.3% مستوى الماجستير , ومن المقابلات الشخصية التي أجريت مع الموظفين تبين أن السمة الغالبة لهم هي المؤهل العلمي (إجازة في الاقتصاد والحقوق) ,

وهذادليل على حرص القطاع التأميني في محافظة اللاذقية على حيازة كادر مؤهل علمياً , يسعى لتوظيف مالديه من معارف ومعلومات تخدم عمله وتطوره وتجعله في موقع المنافسة في السوق التأمينية , والشكل البياني يوضح توزع الإجابات حسب الشهادة :



الشكل البياني رقم -٥- توزع الموظفين حسب الشهادة

٥- الوصف الوظيفي

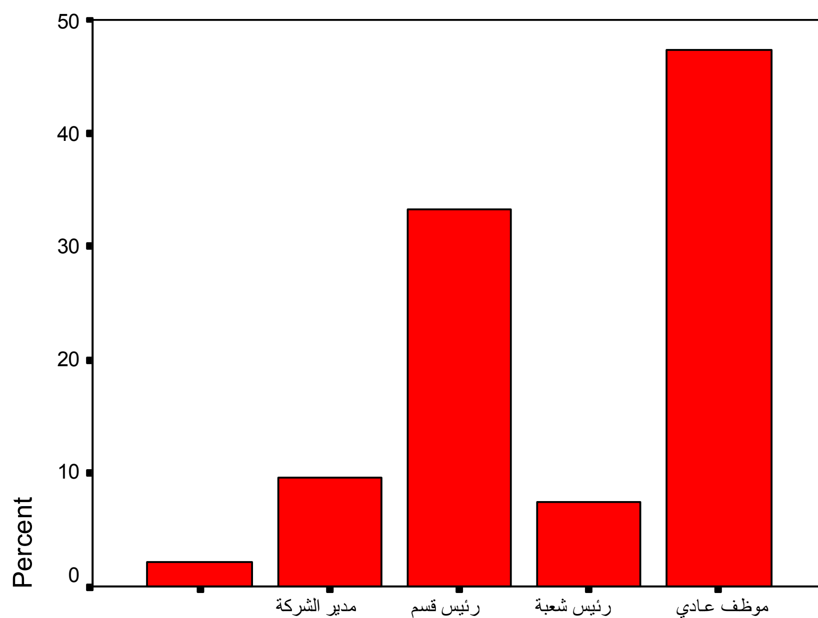
جدول رقم -٦- توزع الموظفين في شركات التأمين حسب نوع الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		2	2.2	2.2	2.2
	مدير الشركة	9	9.7	9.7	11.8
	رئيس قسم	31	33.3	33.3	45.2
	رئيس شعبة	7	7.5	7.5	52.7
	موظف عادي	44	47.3	47.3	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن أفراد المجتمع المدروس توزعوا حسب الوصف الوظيفي إلى 33.3% يشغلون وظيفة رئيس قسم , و9.7% وظيفة مدير, و47.3% موظفين عاديين, هذا التجانس في التوزيع الوظيفي دليل على اهتمام القطاع التأميني في المجتمع المدروس بوضع الموظف المناسب في

المكان المناسب بما ينسجم مع مؤهلاته العلمية والعملية وقدراته والشكل البياني التالي يوضح توزع الإجابات حسب الوصف الوظيفي :



الشكل البياني رقم -٦- توزع الموظفين حسب نوع الوظيفة

٦- عدد سنوات الخبرة الوظيفية :

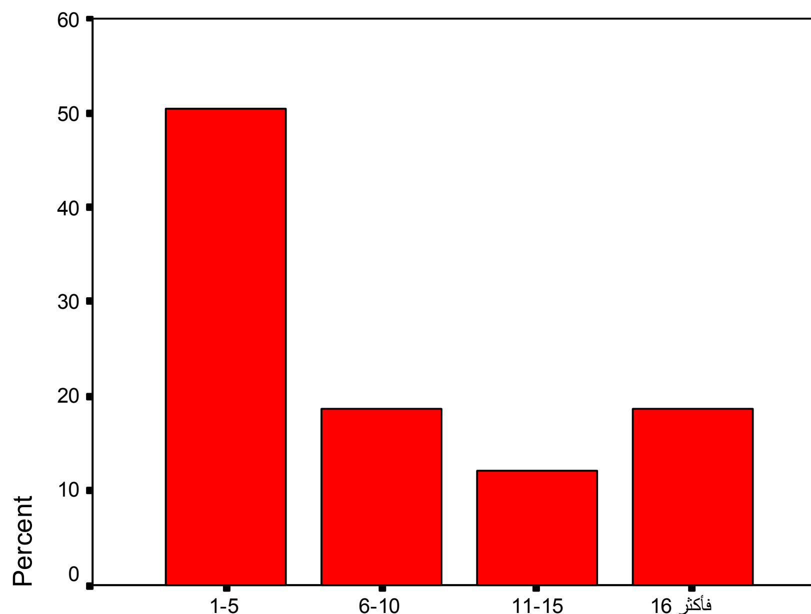
جدول رقم -٧- توزع الموظفين في شركات التأمين حسب سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5	46	49.5	50.5	50.5
	6-10	17	18.3	18.7	69.2
	11-15	11	11.8	12.1	81.3
	16 فأكثر	17	18.3	18.7	100.0
	Total	91	97.8	100.0	
Missing	System	2	2.2		
Total		93	100.0		

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن أفراد المجتمع المدروس توزعوا حسب عدد سنوات الخبرة الوظيفية إلى 49.5% خبرتهم الوظيفية من سنة إلى 5 سنوات, 18.3% خبرتهم 16 سنة فأكثر, وهذا يدل أن عدد سنوات الخبرة الطويلة لدى الموظف ليست شرطاً ضرورياً في العمل التأميني فالقطاع

التأميني حريص على توفر المؤهل العلمي والتقني والرغبة في العمل وخبرة لا تقل عن سنة لدى الموظف حتى يتمكن من استيعاب آلية العمل وتطويره لذا نجد أن أغلب الموظفين خبرتهم مابين 1 إلى 5 , والشكل البياني التالي يوضح توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم – ٧- توزع الموظفين حسب عدد سنوات الخبرة

٧- عدد ساعات العمل بالتقانة المتوفرة :

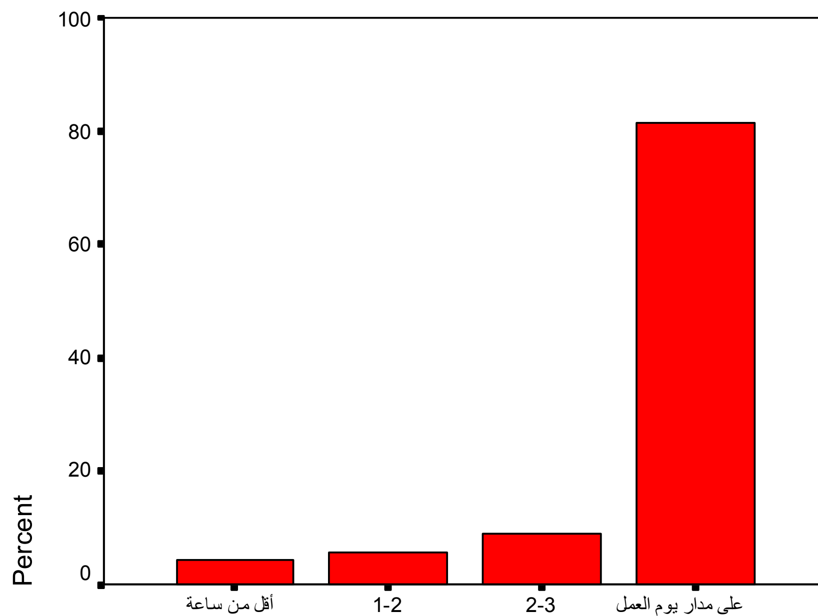
جدول رقم -٨- توزع الموظفين حسب عدد ساعات العمل بالتقنية الموفرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ساعة	4	4.3	4.4	4.4
	1-2	5	5.4	5.5	9.9
	2-3	8	8.6	8.8	18.7
	ى مدار يوم العمل	74	79.6	81.3	100.0
	Total	91	97.8	100.0	
Missing	System	2	2.2		
Total		93	100.0		

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 79.6% من العاملين في شركات التأمين يستخدمون التقانات المتوفرة على مدار يوم عملهم, وهذا يشيرالى توفر التقانات في القطاع التأميني في محافظة اللاذقية واعتماده

عليها بدرجة كبيرة في أداء خدماته عبر كادر وظيفي مؤهل علمياً و مثقف تكنولوجياً ويتضح من الشكل البياني توزع إجابات الموظفين حسب عدد ساعات العمل بالتقانة:



الشكل البياني رقم – ٨- توزع الموظفين حسب عدد ساعات العمل بالتقنية المتوفرة

التكنولوجيا المستخدمة في عملك التأميني في الشركة

١- تعتمد في عملك التأميني على استخدام الحاسب وملحقاته :

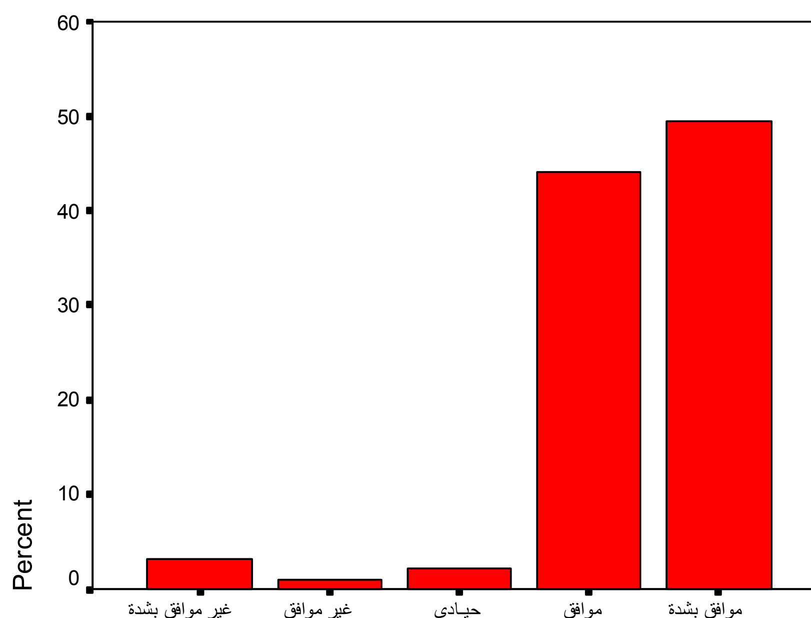
جدول رقم -٩- توزع إجابات الموظفين على استخدام الحاسب وملحقاته

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	3.2	3.2	3.2
	غير موافق	1	1.1	1.1	4.3
	حيادي	2	2.2	2.2	6.5
	موافق	41	44.1	44.1	50.5
	موافق بشدة	46	49.5	49.5	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 49.5% من العاملين موافقون بشدة على أنهم يستخدمون الحاسوب وملحقاته في عملهم في شركة التأمين, و44.1% موافقون على أنهم يستخدمون الحاسوب وملحقاته في عملهم التأميني ، وهذه النسب تشير إلى توفر الحاسوب وملحقاته بدرجة كبيرة في القطاع

التأميني في محافظة اللاذقية وإتاحته للعمل , وهذا دليل مواكبة هذا القطاع للتقانات المتطورة بما يخدم أهدافه ومسيرته المستقبلية وبما يكفل له النجاح الدائم في السوق التأمينية والشكل البياني التالي يوضح توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -٩- توزع إجابات الموظفين على استخدام الحاسب وملحقاته

٢- تعتمد في عملك التأميني على الهواتف النقالة :

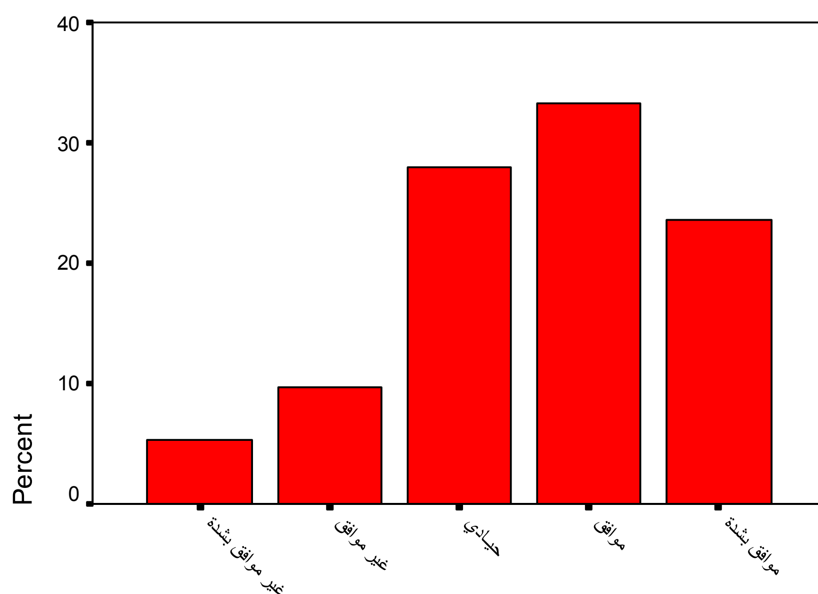
جدول رقم -١٠- توزع إجابات الموظفين حول استخدام الهواتف النقالة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	5.4	5.4	5.4
	غير موافق	9	9.7	9.7	15.1
	حيادي	26	28.0	28.0	43.0
	موافق	31	33.3	33.3	76.3
	موافق بشدة	22	23.7	23.7	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 23.7% من الموظفين موافقون بشدة على أنهم يستخدمون الهاتف النقال في عملهم في شركة التأمين , و33.3% موافقون على أنهم يستخدمون الهاتف النقال في عملهم التأميني , وهذه النسب تشير إلى الدور الهام الذي تؤديه الهواتف النقالة في القطاع التأميني كالإجابة عن استفسارات وتساؤلات طالبي التأمين , والحفاظ على المتعاملين القدامى عبر

استمرارية التواصل معهم , وغيرها من الوظائف الهامة التي يؤديها الهاتف النقال في المجال التأميني , وتبين من خلال المقابلات الشخصية التي أجريت أن الهواتف النقالة متوفرة في القطاع التأميني الخاص ومتاحة لجميع الموظفين , في الوقت الذي يضطر فيه الموظف في القطاع العام إلى استخدام هاتفه النقال لإجراء أي مكالمة مع أحد المتعاملين مع الشركة إذا اضطر الأمر أو من خلال هاتف الشركة الأرضي و الشكل البياني التالي يوضح توزع إجابات الموظفين:



الشكل البياني رقم -١٠- توزع إجابات الموظفين حول استخدام الهاتف النقال في العمل التأميني

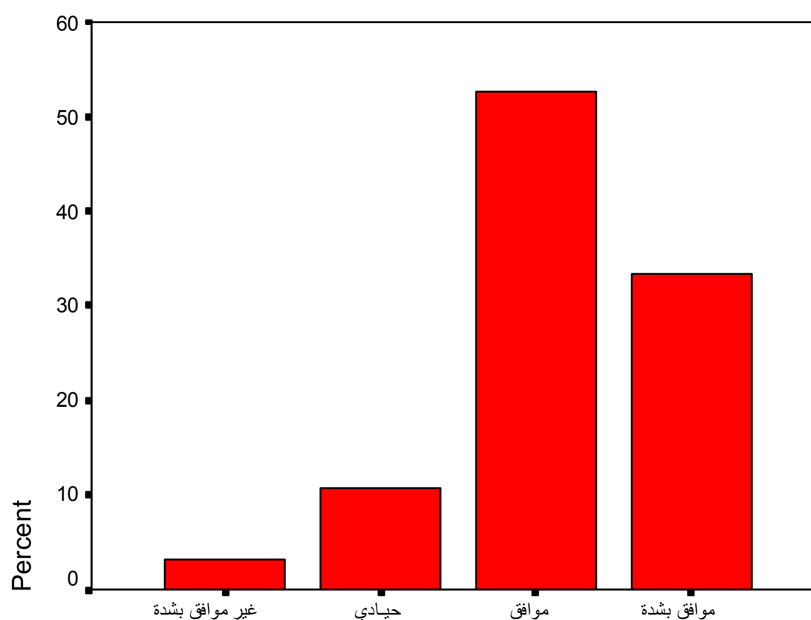
٣- تتواصل مع المركز الرئيسي للشركة وفروعها في المحافظات الأخرى عبر شبكة خاصة بالشركة :

جدول رقم -١١- توزع إجابات الموظفين حول وجود شبكة خاصة بالشركة تربطها بالفروع الأخرى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	3.2	3.2	3.2
	حيادي	10	10.8	10.8	14.0
	موافق	49	52.7	52.7	66.7
	موافق بشدة	31	33.3	33.3	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 33.3% من الموظفين موافقون بشدة على أنهم يتواصلون مع المركز الرئيسي للشركة وفروعها عبر شبكة خاصة بالشركة , و52.7% موافقون على أنهم يتواصلون مع المركز الرئيسي للشركة وفروعها عبر شبكة خاصة بالشركة(الإكسترانت), وهذه النسب العالية تشير للدور الهام لشبكة الاتصال (الإكسترانت) في العمل التأميني , فقد مكنت المركز الرئيسي لكل شركة من التحكم أكثر في فروعه المختلفة عبر استمرارية التواصل معها , ومتابعة أوضاعها, وتبادل الملفات المتعلقة بالعمل, وإعلامهم بالقرارات الهامة المتخذة على صعيد العمل, ومراقبة أدائها والشكل البياني التالي يوضح توزع الإجابات



الشكل البياني رقم -١١- توزع إجابات الموظفين حول وجود شبكة اتصال خاصة بالشركة

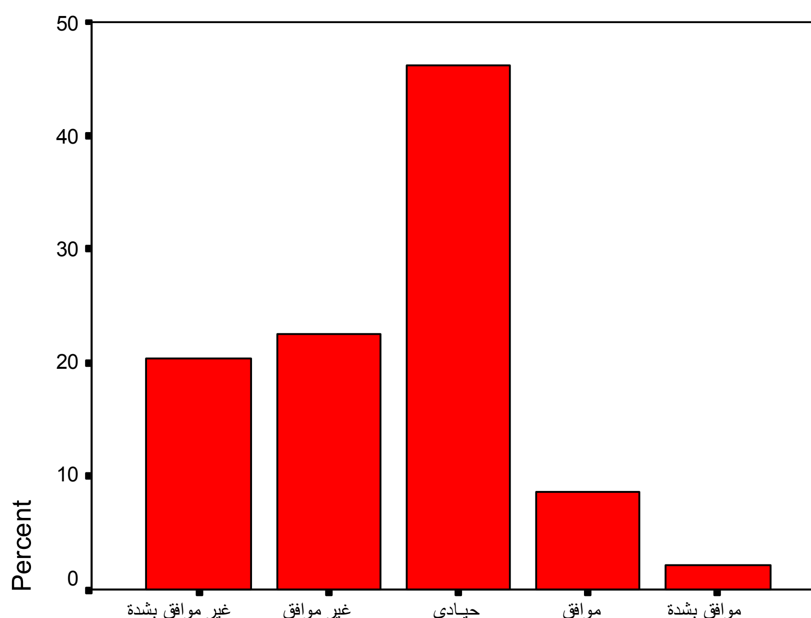
٤- تتواصل مع عملاء الشركة (طالبي التأمين) عبر شبكة الإنترنت :

جدول رقم-١٢- توزع إجابات الموظفين عن وجود شبكة إنترنت

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	19	20.4	20.4	20.4
	غير موافق	21	22.6	22.6	43.0
	حيادي	43	46.2	46.2	89.2
	موافق	8	8.6	8.6	97.8
	موافق بشدة	2	2.2	2.2	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 20.4% من الموظفين غير موافقون بشدة على أنهم يتواصلون مع عملاء الشركة (طالبي التأمين) عبر شبكة الإنترنت , و22.6% غير موافقون على أنهم يتواصلون مع عملاء الشركة (طالبي التأمين) عبر شبكة الإنترنت وهي النسب الأكبر, وتشير لضعف استخدام الإنترنت على مستوى العملاء , ويمكن القول أن خدمات الإنترنت ما زالت محدودة ضمن شركات التأمين , ولا تلبي الحاجات الخدمية لعامة الناس , كطلب التأمين عبر الإنترنت وتوقيع العقود التأمينية , ودفع الأقساط التأمينية المختلفة وغير ذلك،والشكل البياني يبين توزع إجابات الموظفين حول وجود شبكة الإنترنت :



الشكل البياني رقم -١٢- توزع إجابات الموظفين حول وجود شبكة الانترنت

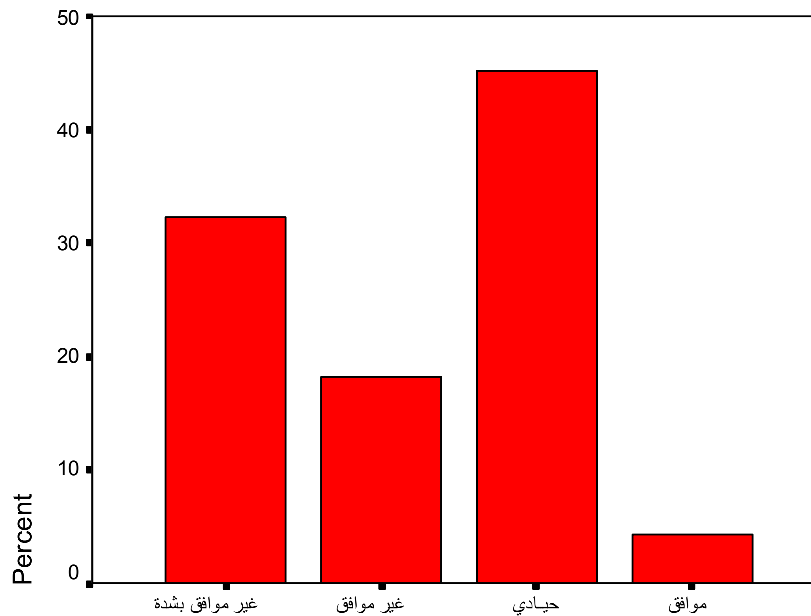
٥- تتواصل مع عملاء الشركة ومندوبيها عبر شبكة الإكسترانت :

جدول رقم -١٣- توزع إجابات الموظفين حول إمكانية توفر شبكة الاكسترانت

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	30	32.3	32.3	32.3
	غير موافق	17	18.3	18.3	50.5
	حيادي	42	45.2	45.2	95.7
	موافق	4	4.3	4.3	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 32.3% من الموظفين غير موافقون بشدة على أنهم يتواصلون مع وكلاء الشركة ومندوبيها عبر شبكة الإكسترانت , و18.3% غير موافقون على أنهم يتواصلون مع وكلاء الشركة ومندوبيها عبر شبكة الإكسترانت وهي النسب الأكبر ويمكن أن تشير إلى محدودية شبكة الإكسترانت في عمل شركات التأمين سوى لربط الفروع مع بعضها البعض , أي بمعظمها شركات تقليدية مازالت تتبع الأسلوب التقليدي المعروف في تواصلها مع وكلائها ومندوبيها ، والشكل البياني يبين ذلك:



الشكل البياني رقم -١٣- توزع إجابات الموظفين عن توفر شبكة الاكسترانت

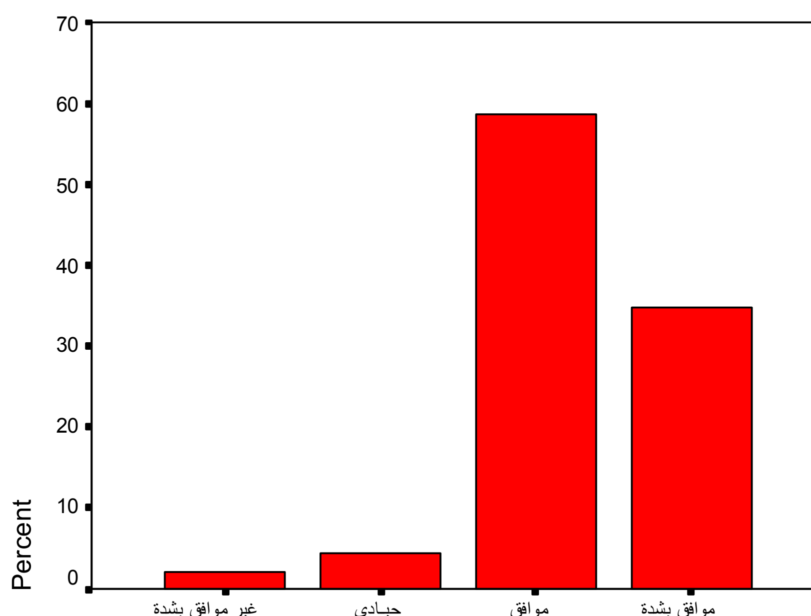
٦- ترتبط مع موظفي الشركة عبر شبكة محلية داخلية تدعى الإنترانت :

جدول رقم -١٤- توزع إجابات الموظفين عن توفر شبكة الانترانت

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	2.2	2.2	2.2
	حيادي	4	4.3	4.3	6.5
	موافق	54	58.1	58.7	65.2
	موافق بشدة	32	34.4	34.8	100.0
	Total	92	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		93	100.0		

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 34.4% من الموظفين موافقون بشدة على أنهم يرتبطون مع موظفي الشركة عبر شبكة محلية داخلية تدعى الإنترانت , و58.1% موافقون على أنهم يرتبطون مع موظفي الشركة عبر شبكة محلية داخلية تدعى الإنترانت , وتشير هذه النسب الأكبر إلى أن شركات التأمين في محافظة اللاذقية شركات مؤتمتة داخلياً تعتمد على شبكات محلية (LAN) تربط مفاصل كل شركة وأقسامها الرئيسية مع بعضها البعض ، والشكل البياني يبين توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -١٤- توزع إجابات الموظفين عن توفر شبكة الانترانت في العمل التأميني

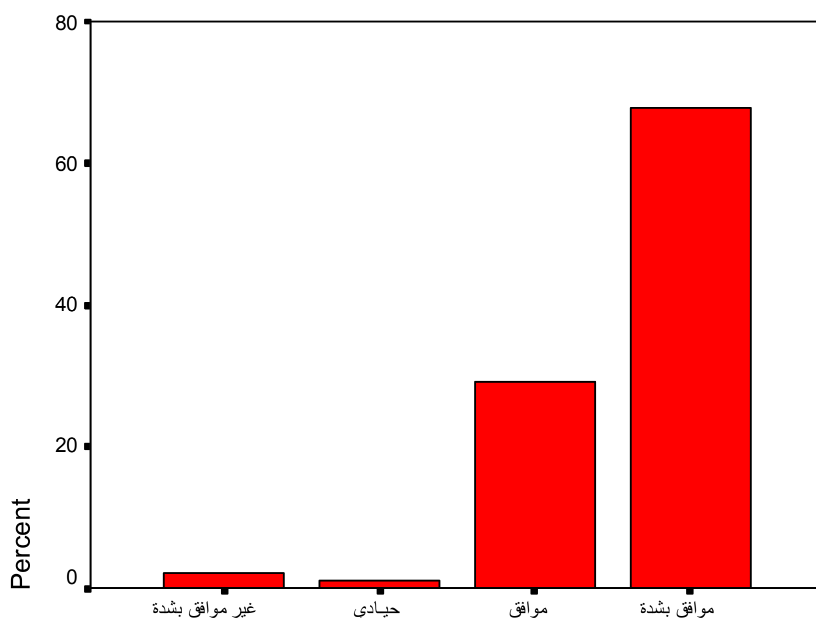
٧- تعتمد في عملك التأميني داخل الشركة على قواعد بيانات وبرامج متطورة (برامج تسديد أقساط التأمين , برامج محاسبية متطورة) :

جدول رقم -١٥- توزع إجابات الموظفين حول توفر قواعد بيانات خاصة بالشركة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	2.2	2.2	2.2
	حيادي	1	1.1	1.1	3.2
	موافق	27	29.0	29.0	32.3
	موافق بشدة	63	67.7	67.7	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 67.7% من الموظفين موافقون بشدة على أنهم يعتمدون في عملهم التأميني داخل الشركة على قواعد بيانات وبرامج متطورة , و 29% موافقون على أنهم يعتمدون في عملهم التأميني داخل الشركة على قواعد بيانات وبرامج متطورة , لذا يمكن القول انه يتوفر لدى هذه الشركات قواعد بيانات (لغة برمجة oracle مثلا) , وبرامج متطورة (برامج شاملة ومصممة خصيصا للعمل التأميني خاصة بتسديد أقساط التأمين , وبالمحاسبة وغيرها) وتبين من خلال المقابلات الشخصية التي أجريت مع الموظفين أن القليل من الشركات الخاصة الحديثة المنشأ مازالت تستند في عملها المتعلق بالأمور المالية على برامج مساعدة (الرشيد , والأمين) ريثما يتم تجهيز البرامج المحاسبية الخاصة بها والشكل البياني يبين توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -١٥- توزع إجابات الموظفين عن توفر نظم معلومات خاصة بالشركة

ثانيا : دور التكنولوجيا في رفع كفاءة العمل التأميني :

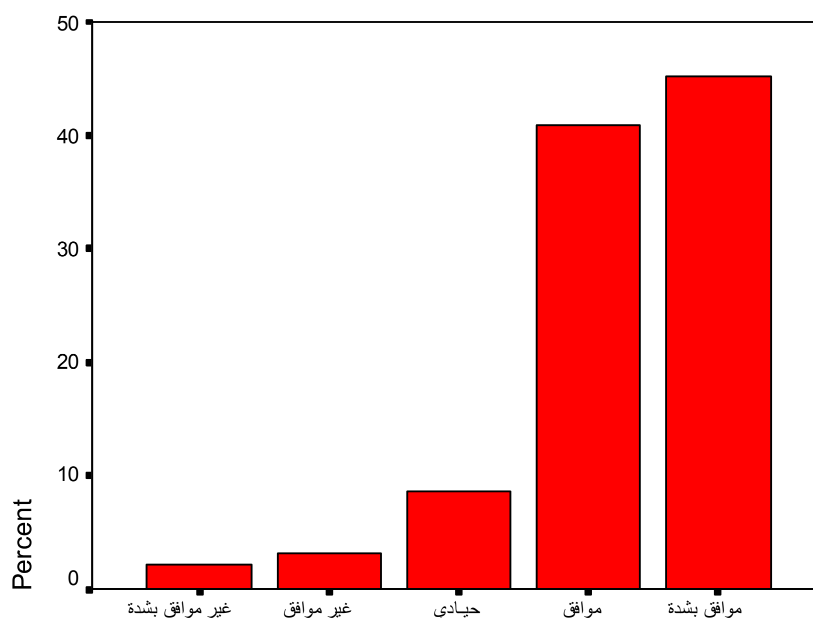
١- تساعد التكنولوجيا على تخفيض عدد الموظفين في الشركة :

جدول رقم -١٦- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في تخفيض عدد الموظفين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	2.2	2.2	2.2
	غير موافق	3	3.2	3.2	5.4
	حيادي	8	8.6	8.6	14.0
	موافق	38	40.9	40.9	54.8
	موافق بشدة	42	45.2	45.2	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 45.2% من الموظفين موافقون بشدة على أن التكنولوجيا تساعد على تخفيض عدد الموظفين في الشركة , و40.9% موافقون على أن التكنولوجيا تساعد على تخفيض عدد الموظفين في الشركة ,لذا يمكن القول أن التكنولوجيا أثرت سلبياً على الموظفين عندما قلصت عددهم وزادت من أعداد العاطلين عن العمل , لكن اعتمادها على قوى عاملة قليلة مثقفة تكنولوجيا وذات مستوى تعليمي مناسب أثر ايجابياً على الشركة وساهم في تخفيض جزء من تكاليفها المصروفة كرواتب وأجور، والشكل البياني يبين توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -١٦- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في تخفيض عدد الموظفين

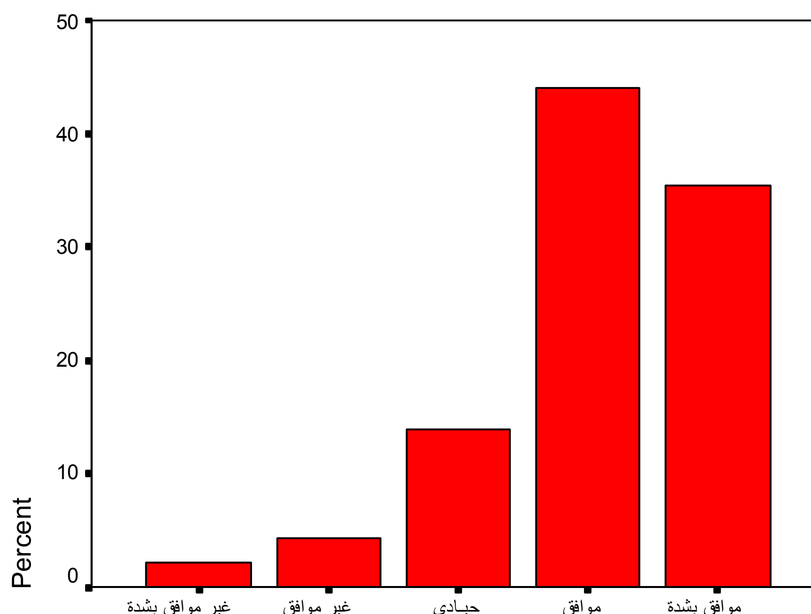
٢- يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى تقليص الجهد المطلوب لأداء العمل :

جدول رقم -١٧- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في تقليص الجهد المطلوب لأداء العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	2.2	2.2	2.2
	غير موافق	4	4.3	4.3	6.5
	حيادي	13	14.0	14.0	20.4
	موافق	41	44.1	44.1	64.5
	موافق بشدة	33	35.5	35.5	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 35.5% من الموظفين موافقون بشدة على أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تقليص الجهد المطلوب لأداء العمل , و44.1% موافقون على أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تقليص الجهد المطلوب لأداء العمل , والسبب في ذلك يعود لكون التكنولوجيا خففت على الموظفين روتين الأعمال الورقية والكتابية , ونقلتهم إلى روتين الأعمال الإلكترونية (المعتمدة على التقنيات الحديثة), وساهمت في إنجاز العمل المطلوب بسرعة ودقة عبر اليد الكفوءة والماهرة التي تدير هذه التقنيات ، والشكل البياني يبين توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -١٧- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في تقليص الجهد المطلوب لأداء العمل

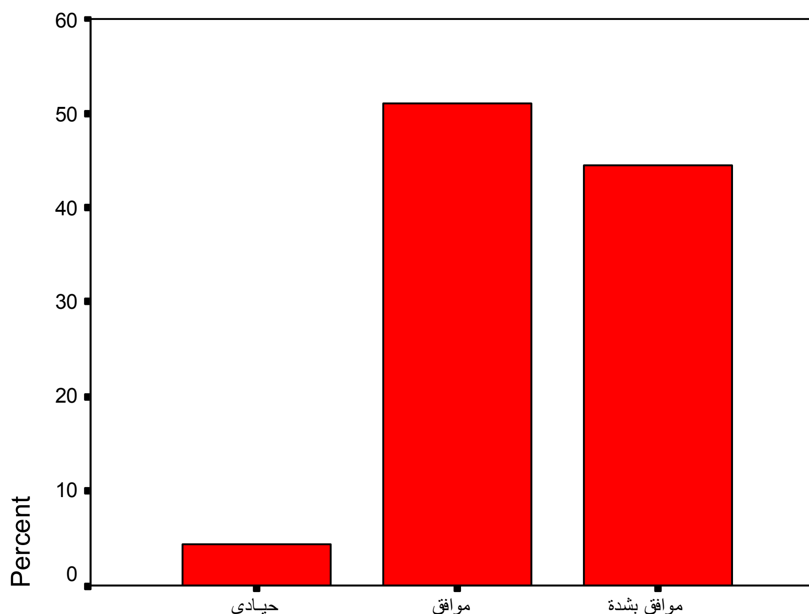
٣- تمكن التكنولوجيا من تقليص الوقت واستغلاله جيدا في العمل :

جدول رقم -١٨- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في تقليص الوقت واستغلاله جيدا في العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	حيادي	4	4.3	4.3	4.3
	موافق	47	50.5	51.1	55.4
	موافق بشدة	41	44.1	44.6	100.0
	Total	92	98.9	100.0	
Missing	System	1	1.1		
Total		93	100.0		

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 44.1% من الموظفين موافقون بشدة على أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تقليص الوقت واستغلاله جيداً في العمل , و50.5% موافقون على أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تقليص الوقت واستغلاله جيداً في العمل, فدخول التكنولوجيا المؤسسات التأمينية ساهم في انجاز العمل بسرعة ودقة , وخفض من الجهد المبذول , كما ساهم في استغلال الوقت في البحث عما هو جديد تأمينياً وتكنولوجياً ويخدم الشريحة العظمة من الناس , وينافس الشركات الأخرى المتطورة تكنولوجياً وبما يزيد من ثقافة موظف الشركة ، والشكل البياني يبين توزع الإجابات :



الشكل البياني رقم -١٨- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في تقليص الوقت واستغلاله جيدا في العمل

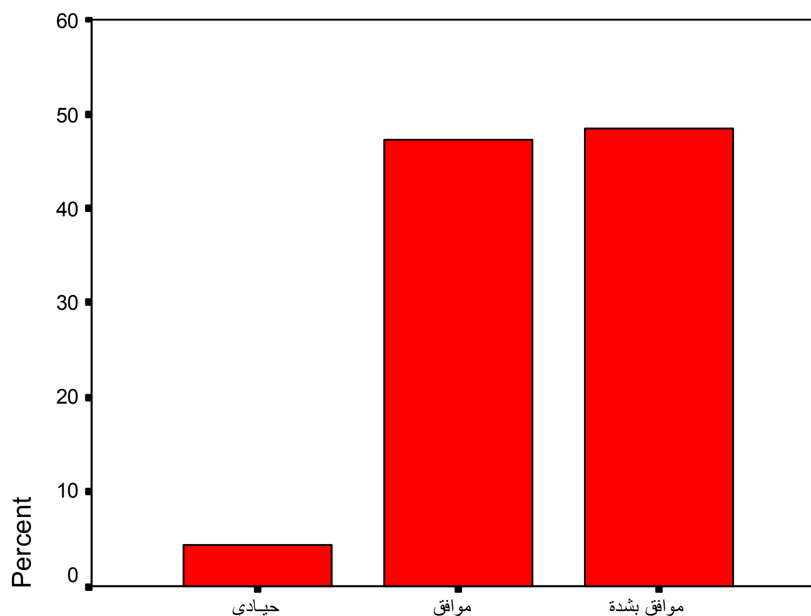
٤- يساعد استخدام التكنولوجيا على تطوير معارف ومهارات الموظفين بمختلف المستويات

جدول رقم -١٩- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في تطوير معارف العاملين ومهاراتهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	حيادي	4	4.3	4.3	4.3
	موافق	44	47.3	47.3	51.6
	موافق بشدة	45	48.4	48.4	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 48.4% من الموظفين موافقون بشدة على أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تطوير معارف ومهارات الموظفين بمختلف المستويات , و47.3% موافقون على أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تطوير معارف ومهارات الموظفين بمختلف المستويات , فبفضل الشبكة العنكبوتية WWW اليوم أمكن للموظفين وفي أوقات فراغهم التواصل مع العالم الخارجي والإطلاع على أهم المستجدات والتطورات الحاصلة في ميدان التأمين , كما أمكن لهم الإطلاع على الندوات الثقافية والمؤتمرات والدورات التعليمية الهامة , وشراء الكتب والمجلات المفيدة التي تخدم عملهم , فضلاً عن إمكانية التواصل عبر البريد الالكتروني مع ذوي الخبرات العالية في مجال أعمالهم واستشارتهم في بعض الأمور الهامة , وغير ذلك من الأنشطة التي يمكن أن يمارسوها عبر هذه التقانات والتي من شأنها تطوير معارفهم وزيادة خبراتهم ، والشكل البياني يبين توزع الإجابات :



لشكل البياني رقم -١٩- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في تطوير معارف العاملين

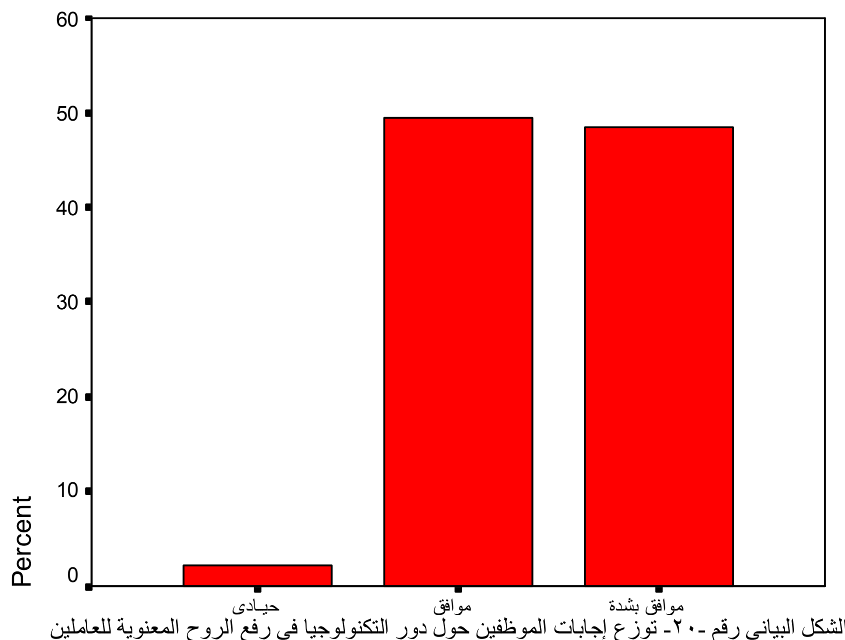
٥- يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى رفع الروح المعنوية للموظفين :

جدول رقم -٢٠- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في رفع الروح المعنوية لموظفي الشركة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	حيادي	2	2.2	2.2	2.2
	موافق	46	49.5	49.5	51.6
	موافق بشدة	45	48.4	48.4	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 48.4% من الموظفين موافقون بشدة على أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لموظفي الشركة , و49.5% موافقون على أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لموظفي الشركة , والسبب في ذلك يعود إلى المزايا العديدة التي حققها دخول التقنيات الحديثة المؤسسات التأمينية , فقد مكنت موظفي الشركة من شغل مناصب تتناسب ومؤهلاتهم العلمية والعملية والتكنولوجية , وساهمت في تطوير معارفهم وتحسين ثقافتهم , و أتاح القطاع الخاص الفرصة أكثر لهؤلاء الموظفين لممارسة الأنشطة الترفيهية , كحضور الحفلات والندوات وتلبية الدعوات الخاصة بالشركة خارج أوقات الدوام وغير ذلك من المزايا التي أدت إلى رفع الروح المعنوية للموظفين وإقبالهم على العمل برغبة والشكل البياني يبين توزع اجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -٢٠- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في رفع الروح المعنوية للعاملين

ثالثا : أثر التكنولوجيا على التكاليف :

١- إدخال التكنولوجيا للعمل التأميني ساهم في خفض تكلفة الخدمات التأمينية :

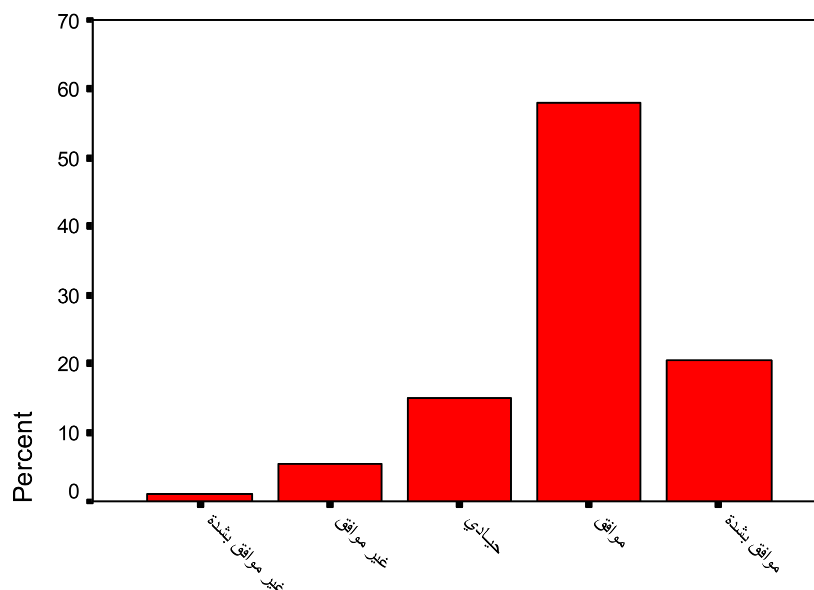
جدول رقم -٢١- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في تخفيض تكلفة العمل التأميني

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.1	1.1	1.1
	غير موافق	5	5.4	5.4	6.5
	حيادي	14	15.1	15.1	21.5
	موافق	54	58.1	58.1	79.6
	موافق بشدة	19	20.4	20.4	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 20.4% من الموظفين موافقون بشدة على أن إدخال التكنولوجيا للعمل التأميني ساهم في خفض تكلفة الخدمات التأمينية ، و58.1% موافقون على أن إدخال التكنولوجيا للعمل التأميني ساهم في خفض تكلفة الخدمات التأمينية , فدخول التكنولوجيا المؤسسات التأمينية خفض من أعداد الموظفين , وخفض من حجم الرواتب والأجور التي كانت تقدم لكادر عمالي كبير قبل إدخالها , وقلص حجم الجهد المطلوب لإنجاز العمل , كما خفض

من تكاليف الأعمال الكتابية والورقية , واختصر الوقت اللازم لإنجاز العمل , ومكن من استغلاله جيداً ، والشكل البياني يبين توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -٢١- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في تخفيض كلفة العمل التأميني

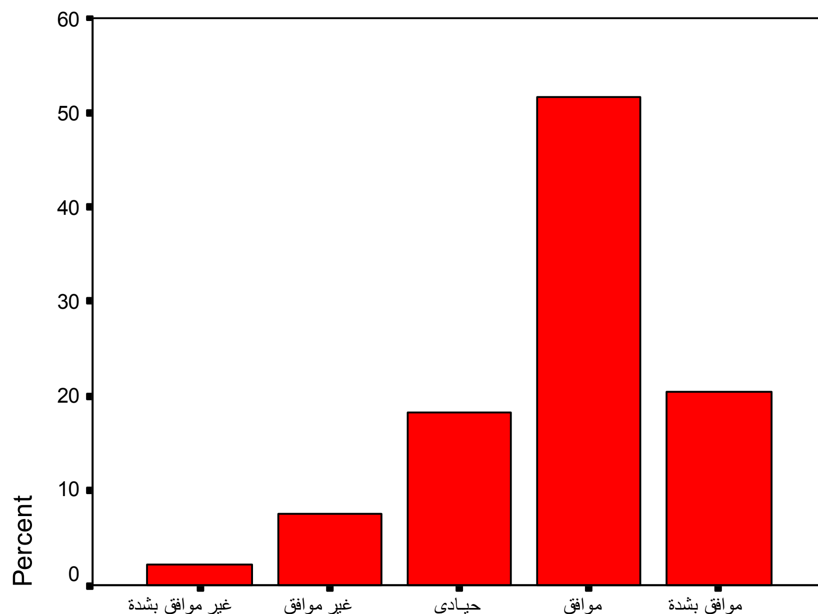
٢- إن الانخفاض في تكلفة الخدمات التأمينية خفض من أسعار التأمين الممنوحة للعملاء :

جدول رقم -٢٢- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في خفض أسعار التأمين الممنوحة للعملاء

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	2.2	2.2	2.2
	غير موافق	7	7.5	7.5	9.7
	حيادي	17	18.3	18.3	28.0
	موافق	48	51.6	51.6	79.6
	موافق بشدة	19	20.4	20.4	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 20.4% من الموظفين موافقون بشدة على أن الإنخفاض في تكلفة الخدمات التأمينية خفض من أسعار التأمين الممنوحة للعملاء ، و51.6% موافقون على أن الإنخفاض في تكلفة الخدمات التأمينية خفض من أسعار التأمين الممنوحة للعملاء لكلا القطاعين العام والخاص ، وهذا طبيعي لكون التكنولوجيا خفضت من تكلفة الخدمات التأمينية المقدمة , انعكست على طالب التأمين فانخفضت أسعار التأمين الممنوحة له , والشكل البياني يبين توزع الإجابات :



الشكل البياني رقم -٢٢- توزع إجابات الموظفين حول دور التكنولوجيا في خفض أسعار التأمين الممنوحة للعملاء

رابعا : دور التكنولوجيا في تطوير العمل التأميني :

١- تمتلك شركتكم موقع إلكتروني خاص عبر الإنترنت يساهم في تطوير العمل التأميني من خلال التعريف بها وبخدماتها ومزاياها :

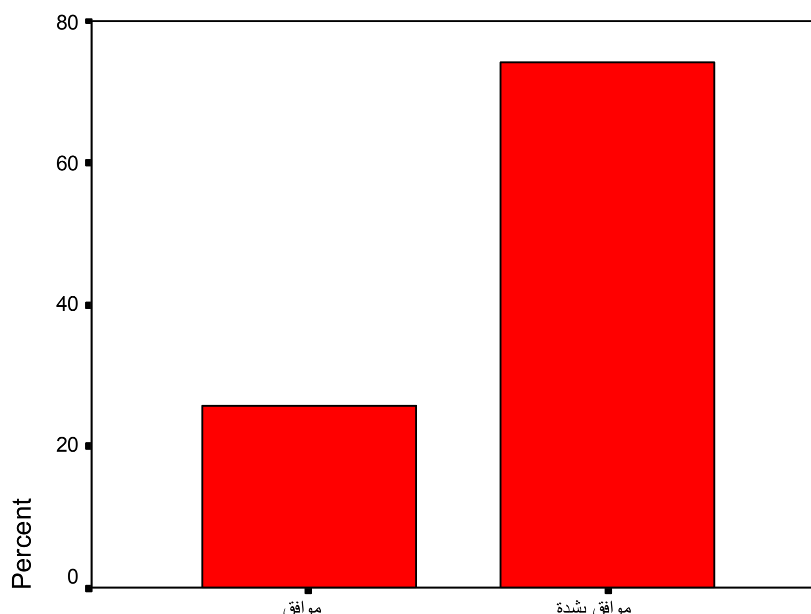
جدول رقم -٢٣- توزع إجابات الموظفين حول امتلاك شركتهم موقع الكتروني خاص بها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	24	25.8	25.8	25.8
	موافق بشدة	69	74.2	74.2	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 74.2% من الموظفين موافقون بشدة على أن شركتهم تمتلك موقع إلكتروني خاص عبر الإنترنت يساهم بتطوير العمل التأميني من خلال التعريف بها وبخدماتها ومزاياها و25.8% موافقون على أن شركتهم تمتلك موقعاً إلكترونياً خاصاً عبر الإنترنت يساهم في تسويق خدماتها والترويج لها إذ يعرف بالشركة وفروعها , وبمركزها المالي , وانجازاتها وأرباحها , كما يساهم بالدعاية والإعلان عن أغطيتها التأمينية , وعن كل جديد في خدماتها , مرفقة بأرقام

هواتف خاصة بالشركة والإيميل الخاص بها للإجابه عن أي استفسارات أخرى من الراغبين , والشكل البياني التالي يوضح توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -٢٣- توزع إجابات الموظفين عن توفر موقع الكتروني خاص بشركتهم

٢- تزود شركتكم عملاءها المميزين عن كل جديد في خدماتها عبر رسائل البريد الالكتروني الموجهة لهم والخاصة بكل متعامل , مما يساهم في تطوير العمل التأميني :

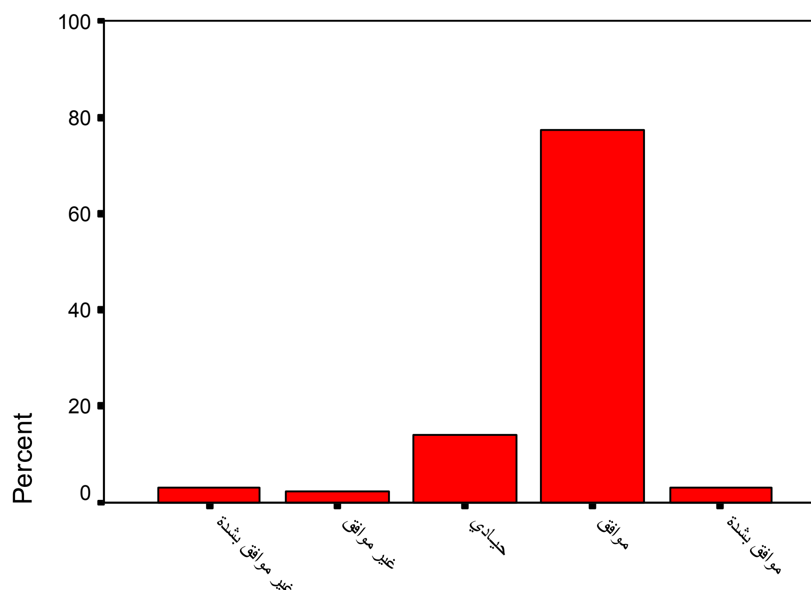
جدول رقم -٢٤- توزع إجابات الموظفين حول تواصلهم مع عملاء شركتهم عبر رسائل البريد الالكتروني

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	3.2	3.2	3.2
	غير موافق	2	2.2	2.2	5.4
	حيادي	13	14.0	14.0	19.4
	موافق	72	77.4	77.4	96.8
	موافق بشدة	3	3.2	3.2	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن ٣,٢% من الموظفين موافقون بشدة على أن شركتهم تزود عملاءها المميزين عن كل جديد في خدماتها عبر رسائل البريد الإلكتروني الموجهة لهم والخاصة بكل متعامل , و ٧٧,٤% موافقون على أن شركتهم تزود عملاءها المميزين عن كل جديد في خدماتها عبر رسائل البريد الإلكتروني الموجهة لهم والخاصة بكل متعامل , ويشكل هذا الإجراء توظيفاً فعالاً لشبكة الإنترنت في عمل شركات التأمين لإسهامها في بقاء هذه الشركة على تماس مباشر مع

عملائها المميزين , من خلال أسلوب تقني مطور للتسويق والترويج عن كل جديد في خدماتها ، والشكل البياني يبين توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -٢٤- توزع إجابات العاملين عن تواصلهم مع عملاء شركتهم عبر رسائل البريد الالكتروني

٣- تزود شركتكم عملاءها المميزين عن كل جديد في خدماتها عبر الهواتف النقالة :

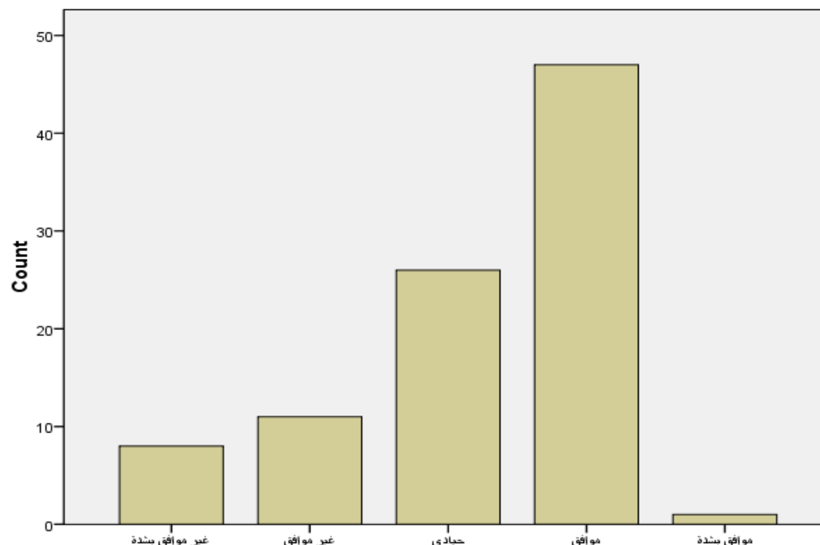
جدول رقم -٢٥- توزع إجابات الموظفين حول تواصلهم مع العملاء عبر الهواتف النقالة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	8	8.6	8.6	8.6
	غير موافق	11	11.8	11.8	20.4
	حيادي	26	28.0	28.0	48.4
	موافق	47	50.5	50.5	98.9
	موافق بشدة	1	1.1	1.1	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 50.5% من الموظفين موافقون على أن شركتهم تزود عملاءها المميزين عن كل جديد في خدماتها عبر الهواتف النقالة الموجهة لهم , ويشكل هذا الإجراء توظيفاً فعالاً للهواتف النقالة في عمل شركات التأمين كأسلوب تسويقي إلكتروني مطور للتعريف بخدمانها المميزة , وتحقيق التواصل الدائم مع العملاء المميزين للشركة , والمحافظة عليهم , وأظهرت المقابلات الشخصية التي أجريت مع الموظفين أن القطاع التأميني الخاص في محافظة اللاذقية

أكثر تماساً مع عملائه المميزين لهذا النوع من التسويق عبر الهواتف النقالة المتوفرة لديه أكثر من القطاع العام , والشكل البياني التالي يوضح توزع الإجابات :



الشكل رقم -٢٥- توزع إجابات الموظفين حول إمكانية التواصل مع عملاء الشركة عبر الهواتف النقالة

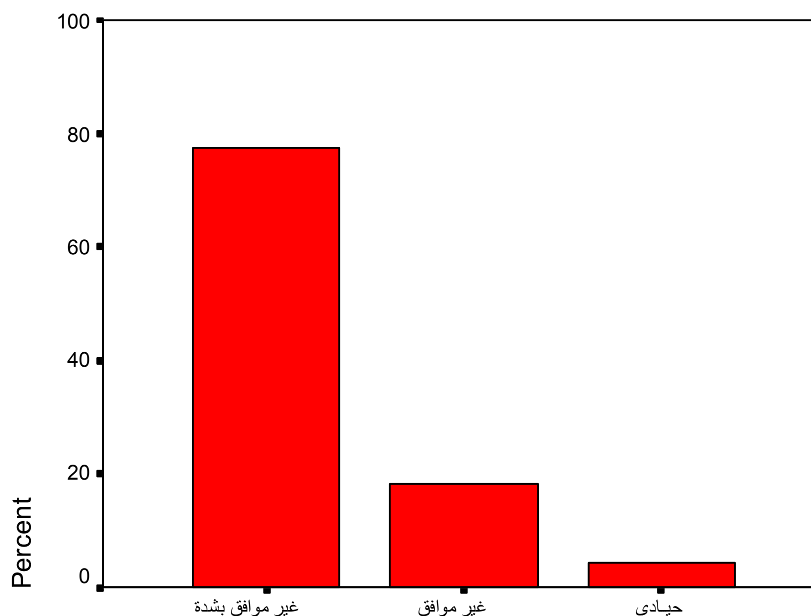
٤- يمكن التأمين إلكترونيا لدى شركتكم عبر الإنترنت :

جدول رقم -٢٦- توزع إجابات الموظفين حول إمكانية التأمين الكترونيا عبر الانترنت

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	72	77.4	77.4	77.4
	غير موافق	17	18.3	18.3	95.7
	حيادي	4	4.3	4.3	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 77.4% من الموظفين غير موافقون بشدة على أن شركتهم تؤمن إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت , و18.3% غير موافقون على أن شركتهم تؤمن إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت , وهذا يشير إلى محدودية شبكة الإنترنت في القطاع التأميني سوى ما كان لأغراض التسويق الإلكتروني لخدماته , والإعلان عنها والترويج لها عبر رسائل البريد الإلكتروني الموجهة للعملاء المميزين , والرد على كافة استفسارات طالبي التأمين , وهذا يدل على بعد القطاع التأميني عن مضمار التأمين الإلكتروني عبر الإنترنت المنتشر لدى أغلب شركات التأمين في الدول المتطورة تكنولوجياً , والشكل البياني التالي يبين توزع الإجابات :



الشكل رقم -٢٦- توزع إجابات الموظفين حول إمكانية التأمين الكترونيا

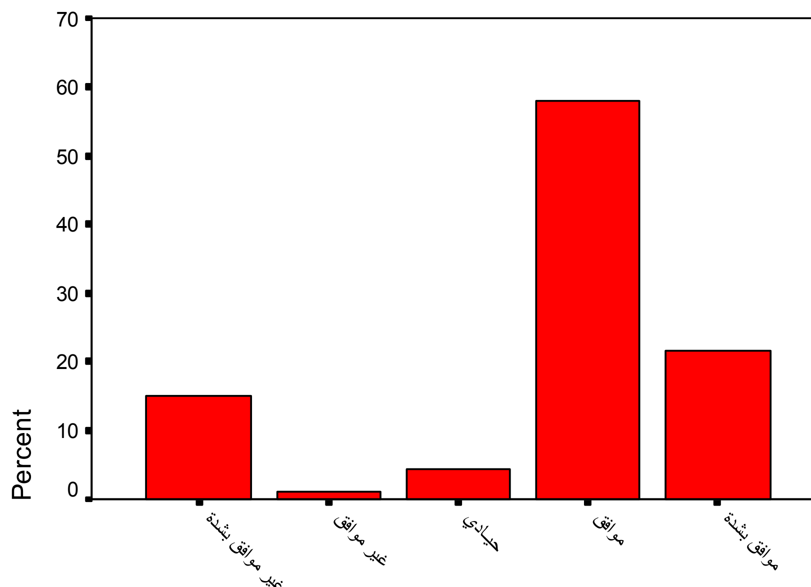
٥- تقدم شركتكم لعملائها المشتركين بالتأمين الصحي بطاقات ذكية تحوي الملف الطبي الخاص بكل واحد منهم :

جدول رقم -٢٧- توزع إجابات الموظفين حول التعامل مع تكنولوجيا البطاقة الذكية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	14	15.1	15.1	15.1
	غير موافق	1	1.1	1.1	16.1
	حيادي	4	4.3	4.3	20.4
	موافق	54	58.1	58.1	78.5
	موافق بشدة	20	21.5	21.5	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 21.5% من الموظفين موافقون بشدة على أن شركتهم تقدم لعملائها المشتركين بالتأمين الصحي بطاقات ذكية تحوي الملف الطبي الخاص بكل واحد منهم و58.1% موافقون على أن شركتهم تقدم لعملائها المشتركين بالتأمين الصحي بطاقات ذكية تحوي الملف الطبي الخاص بكل واحد منهم , وتعتبر شكلاً تكنولوجياً جديداً ومطوراً لتوفير الوقت والجهد والمال على المؤمن لهوشركة التأمين المانحة في آن معاً ، والشكل البياني يبين ذلك:



الشكل البياني رقم -٢٧- توزع إجابات العاملين حول التعامل مع تكنولوجيا البطاقة الذكية

٦-تقدم شركتكم لعملائها المشتركين بتأمين السيارات الشامل البطاقة البرتقالية التي تغطي الأضرار المادية والجسدية للغير على أراضي الدول المشتركة باتفاقية هذه البطاقة :

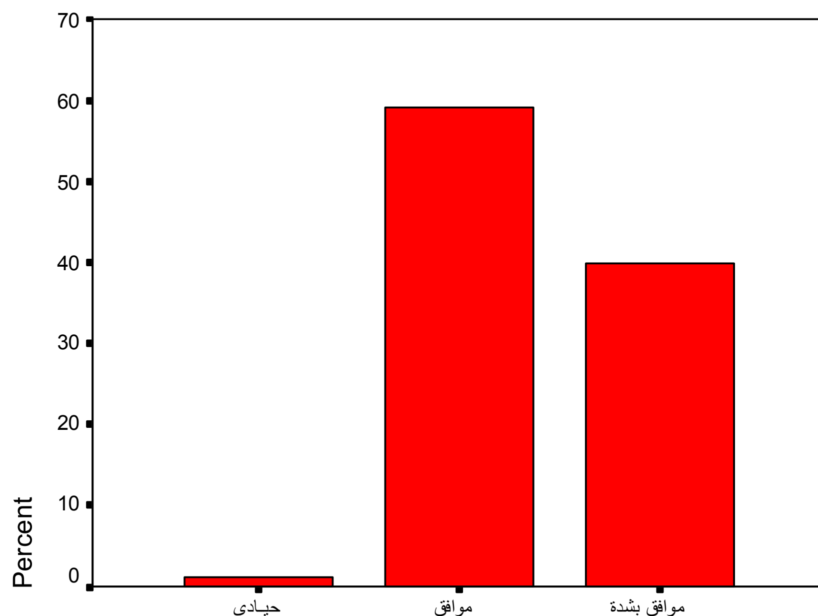
جدول رقم -٢٨- توزع إجابات الموظفين حول التعامل مع تكنولوجيا البطاقة البرتقالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	حيادي	1	1.1	1.1	1.1
	موافق	55	59.1	59.1	60.2
	موافق بشدة	37	39.8	39.8	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 39.8% من الموظفين موافقون بشدة على أن شركتهم تقدم لعملائها المشتركين بالتأمين على السيارات البطاقة البرتقالية التي تغطي الأضرار المادية والجسدية للغير على أراضي الدولة المشتركة باتفاقية هذه البطاقة , و59.1% موافقون على أن شركتهم تقدم لعملائها المشتركين بالتأمين على السيارات البطاقة البرتقالية التي تغطي الأضرار المادية والجسدية للغير على أراضي الدولة المشتركة باتفاقية هذه البطاقة , وتعتبر هذه البطاقة شكلاً تكنولوجياً آخر متقدماً وجديداً , يوفر الجهد والوقت والمال لشركة التأمين والمتعاملين بها ويجذب المزيد من

طالبي التأمين , كما يعطي للشركة المانحة لدى نجاحها سمعة جيدة ومكانة مرموقة في السوق التأمينية ، والشكل البياني يبين ذلك:



الشكل البياني رقم -٢٨- توزع إجابات الموظفين حول التعامل مع تكنولوجيا البطاقة البرتقالية

خامساً: التأهيل والاستيعاب التكنولوجي للعاملين :

١- خضت دورات تدريبية على كيفية استخدام العتاد الحاسوبي والنظام التقني المطور:

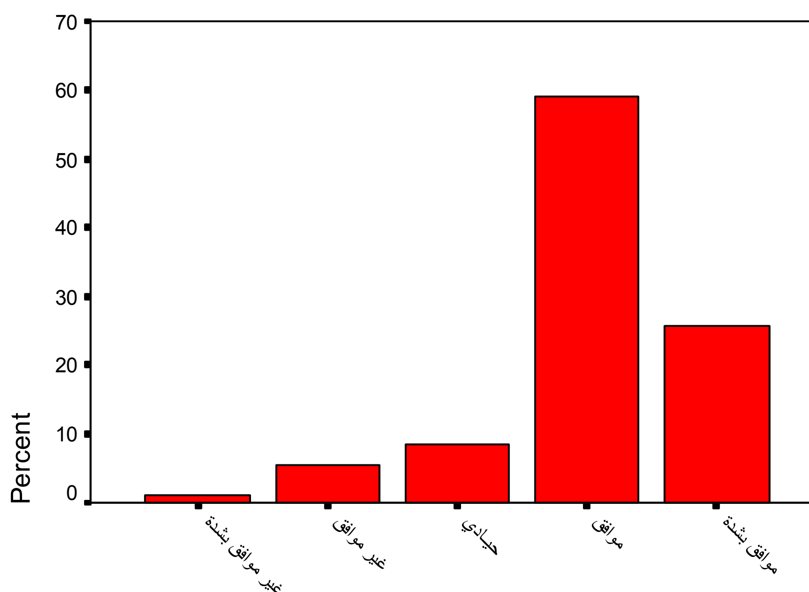
جدول رقم -٢٩- توزع إجابات الموظفين حول إجرائهم دورات تدريبية خاصة بالتكنولوجيا الجديدة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.1	1.1	1.1
	غير موافق	5	5.4	5.4	6.5
	حيادي	8	8.6	8.6	15.1
	موافق	55	59.1	59.1	74.2
	موافق بشدة	24	25.8	25.8	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 25.8% من الموظفين موافقون بشدة على أنهم اتبعوا دورات تدريبية مكثفة على استخدام العتاد الحاسوبي والنظام التقني المطور, و59.1% موافقون على أنهم اتبعوا دورات

تدريبية مكثفة على استخدام العتاد الحاسوبي والنظام التقني المطور وهذا يشير إلى مستوى جيد من التأهيل التقني للعاملين في شركات التأمين ساعد في تخفيض أعدادهم في الشركة , وتقليص الجهد المطلوب لأداء العمل ,وتقليص الوقت واستغلاله جيداً وأدى إلى رفع الروح المعنوية لهم , وتطوير معارفهم ومهاراتهم بمختلف مستوياتهم التعليمية ، والشكل البياني التالي يوضح توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -٢٩- توزع إجابات الموظفين عن الدورات التدريبية التي خضعوا لها

٢- تمكنت من استيعاب آلية العمل عبر التقانات المتطورة وأدائه على أكمل وجه :

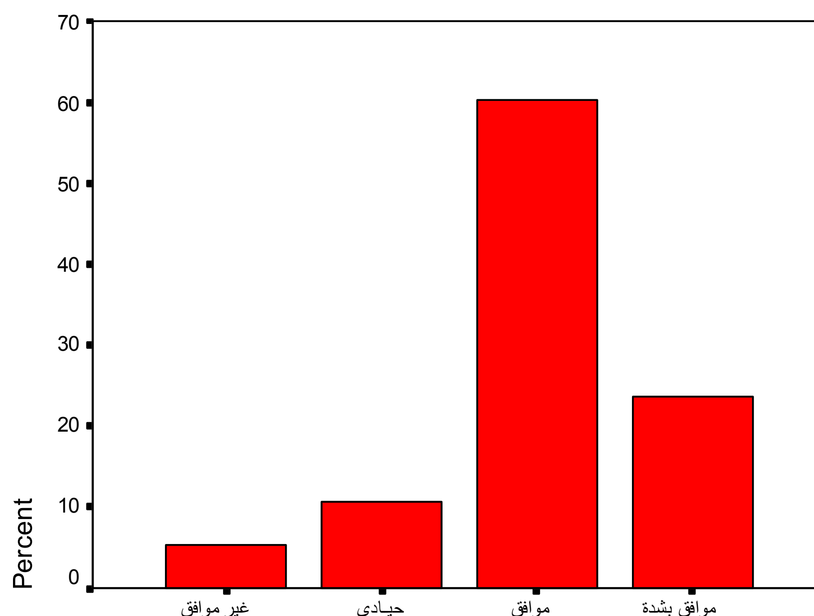
جدول رقم -٣٠- توزع إجابات الموظفين حول استيعابهم آلية العمل عبر التقنيات الحديثة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	5	5.4	5.4	5.4
	حيادي	10	10.8	10.8	16.1
	موافق	56	60.2	60.2	76.3
	موافق بشدة	22	23.7	23.7	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 23.7% من الموظفين موافقون بشدة على أنهم استطاعوا استيعاب آلية العمل عبر التقانات المتطورة وأدائه على أكمل وجه ، و60.2% موافقون على أنهم استطاعوا استيعاب آلية العمل عبر التقانات المتطورة وأدائه على أكمل وجه , وهذا يعود لفاعلية الدورات التدريبية

المتبعة في تمكين الموظفين في شركات التأمين من استيعاب التكنولوجيا المستخدمة في العمل , وفاعلية الندوات والمؤتمرات المتاحة لتثقيفهم تكنولوجياً , فضلاً عن الكتب والمجلات الدورية المجانية التي أثبتت أثرها في تطوير معارفهم التكنولوجية، والشكل البياني يبين توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -٣٠- توزع إجابات الموظفين حول استيعابهم آلية العمل عبر التقنيات الحديثة

٣- تمتلك شركتكم كفاءات عالية في استخدام التقانات الحديثة تسهل عليكم أداء العمل التأميني من خلالها :

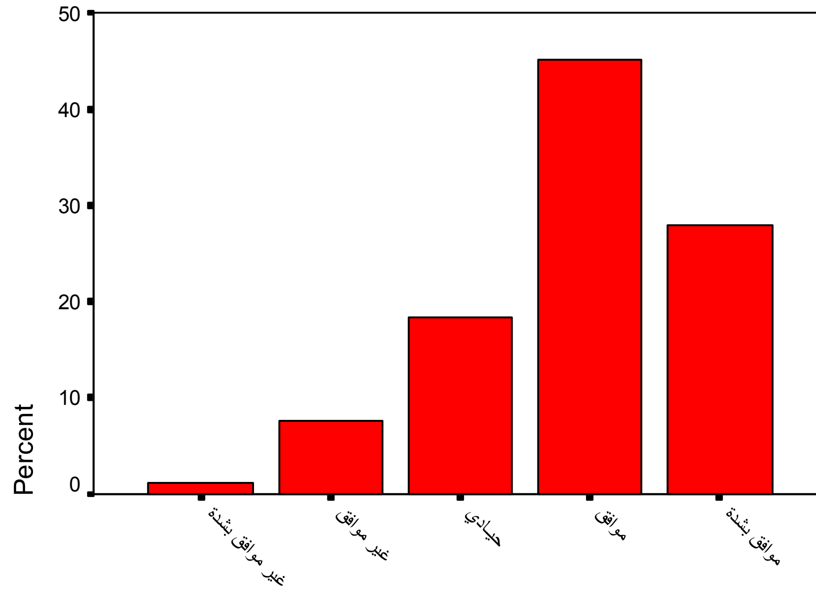
جدول رقم -٣١- توزع إجابات الموظفين حول وجود كفاءات عالية في استخدام التقنيات المتطورة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.1	1.1	1.1
	غير موافق	7	7.5	7.5	8.6
	حيادي	17	18.3	18.3	26.9
	موافق	42	45.2	45.2	72.0
	موافق بشدة	26	28.0	28.0	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

المصدر: من اعداد الباحثة على برنامج SPSS16 بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن 28% من الموظفين موافقون بشدة على أن شركتهم تمتلك كفاءات عالية في استخدام التقانات الحديثة تسهل أداءهم لعملهم، و45.2% موافقون على أن شركتهم تمتلك كفاءات عالية في استخدام التقانات الحديثة تسهل أداءهم لعملهم , فشركات التأمين تحرص على

مواكبة التطورات التكنولوجية , وجعلها حيز التطبيق في ميدان التأمين , وذلك بامتلاكها كفاءات تقنية عاليةوجاهزة لتوجيه الكادر الضعيف تقنياً , وتدريبه على استخدام هذه التكنولوجيا , وتجنبه الوقوع بأخطاء قد تضر بمصلحة الشركة ، والشكل البياني يبين توزع إجابات الموظفين :



الشكل البياني رقم -٣١- توزع إجابات الموظفين حول وجود كفاءات عالية في استخدام التقنيات الحديثة

3-3-2- اختبار الفرضيات:

3-3-2-1- اختبار الفرضية الأولى:

لمعرفة فيما اذا كان هناك فرق في التقانات المستخدمة في القطاع العام والخاص تم اختبار الفرضية التالية :

لا توجد فروق جوهرية بين التقانات المستخدمة في المؤسسات التأمينية العامة والمؤسسات التأمينية الخاصة .

جدول رقم (32) الأسئلة الخاصة بالفرضية ومتوسطاتها وانحرافاتها

القطاع الذي تعمل فيه		قطاع عام			قطاع خاص			Total		
رقم السؤال	الأسئلة الخاصة بالفرضية	Mean	N	Std. Deviation	Mean	N	Std. Deviation	Mean	N	Std. Deviation
1	تعتمد في عملك التأميني على استخدام الحاسب وملحقاته	4.31	26	.471	4.37	67	.967	4.35	93	.855
2	تعتمد في عملك التأميني على الهواتف النقالة	2.54	25	.761	4.01	67	.945	3.60	93	1.115
3	تتواصل مع المركز الرئيسي للشركة وفروعها في المحافظات الأخرى عبر شبكة خاصة بالشركة	3.96	26	.599	4.19	67	.925	4.13	93	.850
4	تتواصل مع عملاء الشركة (طالبي التأمين) عبر شبكة الانترنت	2.46	26	.948	2.51	67	1.006	2.49	93	.985
5	تتواصل مع وكلاء الشركة ومندوبيها عبر شبكة الاكسترانت	2.35	26	.892	2.16	67	.979	2.22	93	.954
6	ترتبط مع موظفي الشركة عبر شبكة محلية داخلية تدعى الانترانت	4.04	25	.351	4.31	67	.820	4.24	92	.732
7	تعتمد في عملك التأميني داخل الشركة على قواعد بيانات كفوءة وبرامج متطورة (برامج تسديد أقساط التامين وبرامج محاسبية)	4.81	26	.402	4.52	67	.804	4.60	93	.724

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

من الجدول السابق نجد مايلي :

١- أن متوسط اجابات الموظفين حول استخدام الحاسب وملحقاته في كلا القطاعين بلغت (4.37 للقطاع الخاص , و 4.31 للقطاع العام) وبمقارنتها مع متوسط المقياس (3) نجد أنها قريبة من حالة الموافق وهذا دليل اعتماد كلا القطاعين على الحواسب الالكترونية في عملهم التأميني , ولكن بالمقارنة بين متوسطي الإجابات نجد أن متوسط الإجابات في القطاع الخاص أعلى من متوسط الإجابات في القطاع العام , وهذا يشير إلى اعتماد القطاع الخاص في عمله على الحواسب الإلكترونية أكثرمن القطاع العام .

٢- أما بالنسبة للهاتف النقال فقد بلغ متوسط الإجابات في القطاع العام (2.54) ويشير إلى حالة الحياد وعدم التأكد بالمقارنة مع متوسط المقياس (3) وهذا طبيعي لكون أغلب الموظفين يعتمدون على هواتفهم الشخصية لأداء أعمالهم إذا لزم الأمر , ولا وجود لهواتف نقالة خاصة بالشركة , أما متوسط الإجابات في القطاع الخاص بلغ (4.01) تشير الى حالة الموافقة حول اعتماد موظفي القطاع التأميني الخاص على الهواتف النقالة في أداء أعمالهم .

٣- أما فيما يتعلق باستخدام شبكة الإنترانت بلغت متوسطات إجابات الموظفين في كلا القطاعين (4.04 للقطاع العام , 4.31 للقطاع الخاص) وهي قريبة من حالة الموافقة على وجود هذه الشبكة في كلا القطاعين ولكن بمقارنة متوسطي الإجابات للقطاعين نجد أن القطاع الخاص أكثر استخداما لشبكة الإنترانت من القطاع العام .

٤- وفيما يتعلق بالبرامج المستخدمة في العمل التأميني وقواعد البيانات بلغت متوسطات إجابات الموظفين في كلا القطاعين (4.81 للقطاع العام , 4.52للقطاع الخاص) هذه المتوسطات قريبة من الموافق بشدة بالنسبة لمتوسط المقياس , وان ارتفاع متوسط إجابات العاملين في القطاع العام عن القطاع الخاص دليل على وجود بعض الشركات الخاصة التي تعتمد في عملها على برامج مساعدة كالرشيد والأمين وغيرها ريثما يتم الإنتهاء من تجهيز البرامج الخاصة بعملهم.

٥- أما بالنسبة لشبكة الإكسترانت استخدامها محصورفقط لربط الفروع مع بعضها البعض ولا يوجد لها اي استخدام آخر في عمل كلا القطاعين , وشبكة الإنترنت محدودة الاستخدام في كلا القطاعين أيضاً .

ولاختبار الفرضية نستخدم اختبار ستودنت T-test باعتباره الأنسب للمقارنة بين عينتين مستقلتين تمثلان الموظفين في المؤسسات التأمينية العامة والخاصة والنتائج موضحة كمايلي

Group Statistics

	القطاع الذي تعمل فيه	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
التكنولوجيا المستخدمة في عملك التأميني في الشركة	قطاع عام	26	3.4629	.39580	.07762
	قطاع خاص	67	3.7295	.57100	.06976

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
لوجيا المستخدمة في التأميني في الشركة	Equal variance assumed	.073	.788	-2.182	91	.032	-.2666	.12216	-.50921	-.02392
	Equal variance not assumed			-2.554	65.505	.013	-.2666	.10436	-.47496	-.05817

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول الاختبار أن مستوى الدلالة **(sig = 0.788)** أكبر من **(0.05)** لذا نقبل فرضية تساوي التباينين ونأخذ نواتج الصف الأول، فنجد أن **(sig =0.032)** أقل من **(0.05)** لذا نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فرق جوهري بين متوسطي إجابات العينتين حول التقانة المستخدمة في العمل، وبالمقارنة بين قيمة هذين المتوسطين (**3.4629** للقطاع العام, **3.7295** للقطاع الخاص) نجد أن العاملين في المؤسسات التأمينية للقطاع الخاص أكثر استخداماً للتقانة في العمل من نظرائهم في القطاع العام .

وبناء على ما سبق اثباته: نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق جوهرية بين التقانات المستخدمة في المؤسسات التأمينية العامة والمؤسسات التأمينية الخاصة , ربما السبب في ذلك يعود الى السرعة التي يتمتع بها القطاع الخاص في تلبية احتياجاته من مختلف التقانات التي تخدم العمل التأميني وبإجراءات بسيطة , في الوقت الذي يعاني فيه القطاع العام من كثرة الإجراءات الروتينية الطويلة التي يجب أن تمر بها أي معاملة تطلب تقانات حديثة او إصلاحات لما هو متوفرلديها لتأمين استمرارية العمل على الأقل, وغيرها من الأسباب التي تسبب التفاوت في التقانات المستخدمة في كلا القطاعين.

والجدول التالي يظهر تحليل التباين بين اجابات الموظفين للأسئلة الواردة في الإستبيان حسب القطاع الذي يعملون فيه :

جدول رقم **(33)** تحليل اجابات العاملين حسب القطاع الذي يعملون فيه

ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.331	1	1.331	4.762	.032
Within Groups	25.435	91	.280		
Total	26.766	92			

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول تحليل التباين لاجابات الموظفين حسب القطاع الذي يعملون فيه أن قيمة **(sig =0 .032)** أصغرمن مستوى الدلالة **(0.05)** , لذا نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري بين إجاباتهم حول التكنولوجيا المستخدمة في عملهم التأميني, ونقبل فرضية وجود فرق جوهري بين متوسط إجابات الموظفين حول التكنولوجيا المستخدمة في عملهم التأميني حسب القطاع الذي يعملون فيه .

لندعم الفرضية السابقة بمقارنة عدد ساعات العمل بالتقانة المتاحة للعاملين في شركات التأمين العامة والخاصة والنتائج موضحة كالآتي:

Group Statistics

	القطاع الذي تعمل فيه	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عدد ساعات عملك بهذه التقنية في اليوم الواحد	قطاع عام	26	3.2692	1.07917	.21164
	قطاع خاص	65	3.8308	.54684	.06783

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ساعات عملك بهذه تقنية في اليوم الواحد	Equal variances assumed	27.703	.000	-3.286	89	.001	-.5615	.17086	-.90104	-.22204
	Equal variances not assumed			-2.527	30.274	.017	-.5615	.22225	-1.01525	-.10782

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول الإختبار أن مستوى الدلالة **(sig =٠,٠٠٠)** أقل من **(0.05)** لذا نرفض فرضية تساوي التباينين ونأخذ نواتج الصف الثاني، فنجد أن مستوى الدلالة **(0.017)** أقل من **(0.05)** , لذا نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري بين متوسطي إجابات العينتين حول عدد ساعات العمل بالتكنولوجيا المتاحة للعاملين في شركات التأمين، ومن خلال قيمة متوسطي الإجابات نجد

أن العاملين في شركات التأمين التابعة للقطاع الخاص يعملون عدداً أكبر من الساعات بالتقانة من نظائرهم في القطاع العام، وهذا يؤكد مدى أهمية اعتماد التقانات الحديثة لدى القطاع الخاص الأكثر استخداما للتقانةوتوظيفاً لها في العمل التأميني وعلى مدار ساعات أطول من القطاع العام .

3-3-2-2- الفرضية الثانية:

لمعرفة أثرالتكنولوجيا المستخدمة على كفاءة العمل التأميني تم اختبارالفرضية التالية :

لا تساهم التكنولوجيا المستخدمة في رفع كفاءة العمل التأميني في المؤسسات المدروسة.

جدول رقم (34) الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية ومتوسطاتها وانحرافاتها

رقم السؤال	الأسئلة الخاصة بالفرضية	Mean	Std. Deviation
1	تساعد التكنولوجيا على تخفيض عدد الموظفين في الشركة	4.24	.902
2	يؤدي استخدام التكنولوجيا الى تقليص الجهد المطلوب لأداء العمل	4.06	.930
3	تمكن التكنولوجيا من تقليص الوقت واستغلالهجيداً في العمل	4.40	.575
4	يساعد استخدام التكنولوجيا على تطوير معارف ومهارات الموظفين بمختلف المستويات	4.44	.580
5	يؤدي استخدام التكنولوجيا الى رفع الروح المعنوية لموظفي الشركة	4.46	.543

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول السابق ارتفاع واضح في متوسط إجابات الموظفين في المؤسسات التأمينية المدروسة في كل سؤال عن متوسط المقياس (3) وهذا يشير للأثر الإيجابي للتكنولوجيا على كفاءة العمل من وجهة نظر الموظفين من خلال مساهمتها في رفع الروح المعنوية لهم وتطوير معارفهم ومهاراتهم, وتخفيض عددهم,فضلاً عن تقليص الجهد المطلوب لأداء العمل وتقليص الوقت .

لنختبر الفرضية باستخدام اختبار **T-test** لمقارنة وسط المجتمع مع وسط المقياس كالآتي :

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
دور التكنولوجيا في رفع كفاءة العمل التأميني	93	4.3210	.53326	.05530

One-Sample Test

	Test Value = 3					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
دور التكنولوجيا في رفع كفاءة العمل التأميني	23.889	92	.000	1.3210	1.2111	1.4308

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول الاختبار أن :

- مستوى الدلالة (**sig = 0.000**) أقل من **(0.05)** لذا نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل .
- ارتفاع متوسط إجابات الموظفين في المؤسسات التأمينية المدروسة (**4.32**) عن متوسط المقياس (**3**) .

وهذا يعني وجود دور إيجابي للتقانة المستخدمة على كفاءة العمل في المؤسسات التأمينية المدروسة , ويتضح هذا الأثرمن خلال ارتفاع متوسطات إجابات الموظفين عن متوسط المقياس والتي تقع جميعها بين الموافق والموافق بشدة وهذا ناتج عن إرتفاع ثقة الموظفين بالدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تطوير كفاءة العمل التأميني.

يوضح الجدول التالي تحليل التباين بين إجابات الموظفين في المؤسسات التأمينية حول أثر التكنولوجيا الإيجابي على كفاءة العمل التأميني حسب القطاع (خاص , عام)الذي يعملون فيه.

جدول رقم(٣٥) تحليل التباين بين اجابات الموظفين في المؤسسات التأمينية حول كفاءة العمل التأميني

ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.376	1	.376	1.328	.252
Within Groups	25.785	91	.283		
Total	26.162	92			

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

من الجدول نجد أن القيمة (sig = 0.252) أعلى من مستوى الدلالة (0.05) لذا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرض البديل ,

أي لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات الموظفين في المؤسسات التأمينية العامة وبين إجابات الموظفين في المؤسسات التأمينية الخاصة .

وهذه النتيجة طبيعية كون الأثرالإيجابي للتقانات المستخدمة متشابهاً في كلا القطاعين على الرغم من بعض الاختلافات البسيطة الذي أظهرته الفرضية الأولى في التقانات المستخدمة .

3-3-2-3- الفرضية الثالثة:

لمعرفة أثرالتكنولوجيا المستخدمة على تكلفة العمل التأميني تم اختبارالفرضية التالية :

لا يوجد دور للتكنولوجيا المستخدمة في خفض كلفة العمل التأميني في المؤسسات المدروسة.

جدول رقم (36) الأسئلة المتعلقة بالفرضية ومتوسطاتها وانحرافاتها

رقم السؤال	الأسئلة الخاصة بالفرضية	Mean	Std. Deviation
١	ادخال التكنولوجيا للعمل التأميني ساهم في خفض تكلفة الخدمات التأمينية .	3.91	.816
٢	إن الانخفاض في تكلفة الخدمات التأمينية خفض من أسعار التأمين الممنوحة للعملاء	3.81	.924

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول ارتفاع في متوسطات إجابات الموظفين في السؤالين الأول والثاني عن متوسط المقياس (3) وهذا يشير الى الدور الإيجابي للتكنولوجيا في خفض تكلفة العمل التأميني من خلال خفض تكلفة الخدمات التأمينية , وأسعار التأمين الممنوحة للعملاء .

ولاختبار الفرضية نستخدم اختبار **T-test** لمقارنة وسط المجتمع مع وسط المقياس كالآتي:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ثر التكنولوجيا على التكاليف	93	3.8602	.82213	.08525

One-Sample Test

	Test Value = 3					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
أثر التكنولوجيا على التكاليف	10.090	92	.000	.8602	.6909	1.0295

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول الاختبارأن :

– مستوى الدلالة (**0.000 = sig**) أقل من (**0.05**) لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرض البديل .

– ارتفاع متوسط إجابات الموظفين في شركات التأمين (**3.8602**) عن متوسط المقياس(**3**) وهذا يشير الى الدور الايجابي للتقانات المستخدمة في خفض كلفة العمل في المؤسسات التأمينية المدروسة .

ويظهر الأثر الايجابي لهذه التقانات بشكل أوضح من خلال ارتفاع متوسطات اجابات الموظفين عن متوسط المقياس لتكون قريبة من الموافق وهذا يعود إلى مدى ثقة الموظفين بفاعلية التقانات المستخدمة وقدرتها على استيعاب العمل التأميني بتكاليف مقبولة .

وفيمايلي جدول تحليل التباين لإجابات الموظفين حسب القطاع الذي يعملون فيه حول أثر التكنولوجيا على تكلفة العمل التأميني :

جدول رقم (37) تحليل اجابات الموظفين حسب القطاع الذي يعملون فيه

ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.371	1	.371	.545	.462
Within Groups	61.812	91	.679		
Total	62.183	92			

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة (sig = 0.462) أعلى من مستوى الدلاله (0.05) لذا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرض البديل ,

أي لاتوجد فروق جوهرية بين إجابات الموظفين في المؤسسات التأمينية الخاصة وبين اجابات الموظفين في المؤسسات التأمينية العامة .

وهذا طبيعي لكون الأثرالايجابي للتكنولوجيا متشابهاً في كلا القطاعين على الرغم من الإختلاف البسيط في التقانات المستخدمة في كلا القطاعين كما تبين من خلال الفرضية الأولى.

3-3-2-4- الفرضية الرابعة:

لمعرفة أثرالتقانات المستخدمة على تطوير العمل التأميني تم اختبارالفرضية التالية :

لا تساهم التكنولوجيا المستخدمة في تطوير العمل التأميني في المؤسسات المدروسة .

جدول رقم (38) الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية ومتوسطاتها وانحرافاتها المعيارية

رقم السؤال	الأسئلة الخاصة بالفرضية	Mean	Std. Deviation
1	تمتلك شركتكم موقع الكتروني خاص عبر الانترنت يساهم في تطوير العمل التأميني من خلال التعريف بها وبخدماتها	4.74	.440
2	تزود شركتكم عملاءها المميزين عن كل جديد في خدماتها عبر رسائل البريد الإلكتروني الموجهة لهم والخاصة بكل متعامل ,مما يسهم في تطوير العمل التأميني	3.75	.702
3	تزود شركتكم عملاءها المميزين عن كل جديد في خدماتها عبر الهواتف النقالة ,مما يطور العمل التأميني	3.24	.982
4	يمكن التأمين لدى شركتكم عبر الانترنت مما يطور العمل التأميني	1.27	.534
5	تقدم شركتكم لعملاءها المشتركين بالتأمين الصحي بطاقات ذكية تحوي الملف الطبي الخاص بكل واحد منهم .	3.70	1.258
6	تقدم شركتكم لعملاءها المشتركين بتأمين السيارات الشامل البطاقة البرتقالية التي تغطي الأضرار المادية والجسدية للغير على أراضي الدول المشتركة باتفاقية هذه البطاقة	4.39	.511

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول السابق إرتفاع واضح لمتوسط إجابات السؤالين الأول والسادس (توفر موقع إلكتروني خاص بالشركة وتوفر تكنولوجيا البطاقة البرتقالية) عن متوسط المقياس (3) بنسبة مرتفعة لتكون قريبة من حالة الموافق بشدة مقارنة مع متوسط إجابات السؤالين الثاني والخامس(توفر البريد الإلكتروني وتكنولوجيا البطاقة الذكية) التي ترتفع عن متوسط المقياس بنسبة قليلة تقترب من حالة الموافق, أما متوسط السؤال الثالث الخاص بالهواتف النقالة فهو يدور حول منطقة الحياد بسبب قلة اعتماد القطاع العام عليها في إدارة أعماله التأمينية , و متوسط السؤال الرابع (1.27) ينخفض عن متوسط المقياس ليدل على محدودية استخدام شبكة الإنترنت في العمل التأميني .

اذن للتكنولوجيا أثر إيجابي على تطورالعمل التأميني على الرغم من عدم الوصول الى مرحلة التأمين الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت.

ولاختبار الفرضية نستخدم اختبار **T-test** لمقارنة وسط المجتمع مع وسط المقياس كالآتي

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
دور التكنولوجيا في تطوير العمل التأميني	93	3.5143	.34461	.03573

One-Sample Test

	Test Value = 3					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
دور التكنولوجيا في تطوير العمل التأميني	14.393	92	.000	.5143	.4434	.5853

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول أن :

- قيمة مستوى الدلالة (**0.000 = sig**) أقل من (**0.05**) لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرض البديل .
- ترتفع قيمة متوسط الإجابات الفعلية(**3.5143**) عن قيمة متوسط المقياس (**3**)

وهذا يعني وجود دور ايجابي واضح للتقانات المستخدمة في تطوير العمل التأميني في المؤسسات المدروسة ,فقد أصبح العمل التأميني متطوراً بعد اعتماده على التقانات الحديثة كتقنية البريد الإلكتروني والمواقع الالكترونية في الإعلان عن منتجاته والتسويق لها , فضلاً عن تقنية البطاقة الذكية والبرتقالية كأسلوب تقني متطور في توفير الراحة لعملائه من طالبي التأمين , أما تقنية الهواتف النقالة والإنترنت والإكسترانت فما زالت محدودة الإستخدام بالنسبة لشركات القطاع العام فيما يخص الهواتف النقالة ولكلا القطاعين بالنسبة للانترنت والاكسترانت, لذلك يمكن القول إن التأمين الإلكتروني ما زال بعيداً عن مضمار العمل التأميني.

ويوضح الجدول التالي تحليل التباين بين إجابات الموظفين حسب القطاع الذي يعملون فيه حول دور التكنولوجيا في تطوير العمل التأميني :

جدول رقم (39) تحليل التباين بين اجابات الموظفين حول تطوير العمل التأميني

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.222	1	.222	1.888	.173
Within Groups	10.703	91	.118		
Total	10.925	92			

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

من الجدول نجد أن القيمة ($sig = 0.173$) أعلى من مستوى الدلالة (0.05) لذا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرض البديل

أي لايوجد فروق معنوية بين إجابات الموظفين في القطاع العام وبين إجابات الموظفين في القطاع الخاص .

وهذه النتيجة طبيعية كون التقانة المستخدمة في كلا القطاعين لها نفس الأثر على أداء العمل التأميني.

3-3-2-5- الفرضية الخامسة:

ولمعرفة فيما إذا كان هناك علاقة بين المستوى التعليمي للموظفين وبين التأهيل والإستيعاب التكنولوجي في المؤسسات المدروسة تم اختبار الفرضبة التالية :

لا توجد علاقة بين المستوى التعليمي للموظفين وبين التأهيل والإستيعاب التكنولوجي في المؤسسات التأمينية المدروسة

جدول رقم (40) الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية ومتوسطاتها وانحرافاتها

Std. Deviation	Mean	الأسئلة الخاصة بالفرضية	رقم السؤال
.814	4.03	خضت دورات تدريبية مكثفة على كيفية استخدام العتاد الحاسوبي والنظام التقني المطور.	1
.751	4.02	تمكنت من استيعاب آلية العمل عبر التقنيات المتطورة وأدائه على أكمل وجه	2
.928	3.91	تمتلك شركتكم كفاءات عالية في استخدام التقنيات الحديثة تسهل عليكم أداء العمل التأميني من خلالها	3

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

جميع المتوسطات الواردة في الجدول السابق أكبر من متوسط المقياس(3) وتقع ضمن حقل الموافق , وهذا دليل على امتلاك شركات التأمين كفاءات عالية في استخدام التقنيات الحديثة , وقدرة موظفيها على استيعاب آلية العمل عبر هذه التقنيات , فضلاً عن الدورات التدريبية التي خضعوا لها حول كيفية استخدام العتاد الحاسوبي.

وللتعرف على العلاقة بين المستوى التعليمي للموظفين وبين التأهيل والاستيعاب التكنولوجي نستخدم معامل الارتباط Gamma في المؤسسات التأمينية المدروسة كما يلي:

جدول رقم (41) العلاقة بين المستوى التعليمي والتأهيل والاستيعاب التكنولوجي في شركات التأمين

		Value	Asymp .Std . Error[a]	Approx .T[b]	Approx .Sig.
Ordinal by Ordinal	Gamma	.053	.127	.415	.678
	N of Valid Cases	93			

a .Not assuming the null hypothesis.

b .Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من الجدول اعلاه أن قيمة معامل الارتباط Gamma تساوي (0.053) وتشير الى علاقة طردية ضعيفة جداً بين المستوى التعليمي والتأهيل والإستيعاب التكنولوجي , ونجد أن قيمة مستوى الدلالة (sig = 0.678) أكبر من (0.05).

اذن نقبل فرضية عدم وجود علاقة بين المستوى التعليمي والتأهيل والإستيعاب التكنولوجي للموظفين في شركات التأمين .

لندعم الفرضية السابقة بالتعرف على أهمية وتأثير التأهيل والإستيعاب التكنولوجي للموظفين , ونستخدم اختبار **T-test** لقارنة وسط المجتمع مع وسط المقياس واختبار الفرضين التاليين:

فرض العدم : لايوجد تأثير للتأهيل والإستيعاب التكنولوجي للموظفين على العمل التأميني.

الفرض البديل : يوجد تأثير للتأهيل والإستيعاب التكنولوجي للموظفين على العمل التأميني.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
لتأهيل والاستيعابالتكنولوجي للعاملين	93	3.9892	.69583	.07215

One-Sample Test

	Test Value = 3					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ل والاستيعابالتكنولوجي للعاملين	13.710	92	.000	.9892	.8459	1.1326

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة (**0.000 = sig**) أقل من (**0.05**) لذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة .

كما أن قيمة متوسط الإجابات الفعلية (**3.9892**) أكبرمن متوسط المقياس(**3**) وهذا يشير إلى الدور الإيجابي للتأهيل والإستيعاب التكنولوجي على العمل التأميني.

اذن يوجد تأثير للتأهيل والإستيعاب التكنولوجي للعاملين على العمل التأميني , فالدورات التدريبية المكثفة والكتب المجانية والندوات العلمية كفيلة بتأهيل هؤلاء العاملين مهنياً وتكنولوجياً .

يوضح الجدول التالي تحليل التباين بين إجابات الموظفين في القطاع العام والخاص

جدول رقم (42) تحليل اجابات الموظفين حول التأهيل والاستيعاب التكنولوجي

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.225	1	.225	.462	.498
Within Groups	44.320	91	.487		
Total	44.545	92			

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر الجدول

- مستوى الدلالة (**sig = 0.498**) أكبر من (**0.05**) لذا نقبل فرض العدم ونرفض الفرض البديل اي لا يوجد فروق معنوية بين إجابات الموظفين في المؤسسات التأمينية العامة وبين الموظفين في المؤسسات التأمينية الخاصة , وهذا دليل على اقتناعهم بفاعلية التأهيل والتدريب التي تقوم بها هذه المؤسسات لتمكينهم تكنولوجياً من أداء عملهم بنجاح.

مماسبق استخدامه من مقاييس واختبارات نقبل بفرضية عدم وجود علاقة بين المستوى التعليمي للموظفين في شركات التأمين وبين التأهيل والاستيعاب التكنولوجي .

٣-٣-٣- تحليل التباين لآراء الأفراد العاملين حسب المستوى الإداري:

يهدف هذا التحليل إلى مقارنة متوسطات آراء وإجابات العاملين حسب المستويات الإدارية الأربعة (مدير شركة , رئيس قسم , رئيس شعبة , موظف عادي) لكل فرضية على حدا وذلك لمعرفة أي من الفرضيتين التاليتين نقبل

- لاتوجد فروقات جوهرية بين متوسطات اجابات المستويات الأربعة .
- توجد فروقات جوهرية بين متوسطات اجابات المستويات الأربعة .

وقد أظهر جدول تحليل التباين النتائج التالية حول إجابات العاملين حسب المستويات الإدارية

جدول رقم (٤٣) تحليل التباين لإجابات الموظفين حسب المستويات الادارية

ANOVA

التكنولوجيا المستخدمة في عملك التأميني في الشركة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.723	3	.574	2.156	.099
Within Groups	23.176	87	.266		
Total	24.900	90			

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول تحليل التباين أن مستوى الدلالة ٠,٠٩٩ أكبر من ٠,٠٥ لذا نقبل فرضية عدم وجود فرق جوهري بين أراء الأفراد حسب المستويات الإدارية حول التكنولوجيا المستخدمة في العمل التأميني.

جدول رقم(٤٤) تحليل اجابات الموظفية حسب المستويات الادارية

ANOVA

دور التكنولوجيا في رفع كفاءة العمل التأميني

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.092	3	.031	.103	.958
Within Groups	25.977	87	.299		
Total	26.069	90			

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول تحليل التباين أن مستوى الدلالة ٠,٩٨٥ أكبر من ٠,٠٥ لذا نقبل فرضية عدم وجود فرق جوهري بين أراء الأفراد حسب المستويات الإدارية حول دور التكنولوجيا في رفع كفاءة العمل التأميني.

جدول رقم (٤٥) تحليل التباين لاجابات الموظفين حسب المستويات الادارية

ANOVA

دور التكنولوجيا في تطوير العمل التأميني

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.902	3	.301	2.652	.054
Within Groups	9.866	87	.113		
Total	10.769	90			

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول تحليل التباين أن مستوى الدلالة ٠,٠٥٤ أكبر من ٠,٠٥ لذا نقبل فرضية عدم وجود فرق جوهري بين أراء الأفراد حسب المستويات الإدارية حول دور التكنولوجيا في تطوير العمل التأميني.

جدول رقم (٤٦) تحليل اجابات الموظفين حسب المستويات الادارية

ANOVA

التأهيل والاستيعابالتكنولوجي للعاملين

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.037	3	1.346	2.890	.040
Within Groups	40.507	87	.466		
Total	44.545	90			

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول تحليل التباين أن مستوى الدلالة ٠,٠٤ أقل من ٠,٠٥ لذا نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري بين أراء الموظفين حسب المستويات الإدارية حول التأهيل والإستيعاب التكنولوجي للعاملين ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق جوهرية بين متوسطات الإجابات , ان هذا الإختلاف في الآراء بين المستويات الإدارية يعود الى وجود بعض الموظفين العاديين الذين لا تقتضي طبيعة عملهم كثيراً استخدام للتقانات الموجودة , لذا فهم ليسوا مضطرين للإلتزام كثيراً بدورات التأهيل والتدريب على التقانات المتوفرة في المؤسسات التأمينية.

جدول رقم (٤٧) تحليل التباين بين اجابات الموظفين حسب المستويات الادارية

ANOVA

أثر التكنولوجيا على التكاليف

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.787	3	.596	.878	.456
Within Groups	59.059	87	.679		
Total	60.846	90			

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول تحليل التباين أن مستوى الدلالة ٠,٤٥٦ أكبر من ٠,٠٥ لذا نقبل فرضية عدم وجود فرق جوهري بين أراء أفراد حسب المستويات الإدارية حول أثر التكنولوجيا على التكاليف. أما تحليل التباين لآراء الأفراد العاملين حسب المستوى الإداري في شركات القطاع العام فكانت نتائجه على الشكل التالي:

جدول رقم (٤٨) تحليل إجابات الموظفين حسب المستويات الادارية

ANOVA[a]

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التكنولوجيا المستخدمة في عملك التأميني في الشركة	Between Groups	.974	3	.325	3.984	.022
	Within Groups	1.711	21	.081		
	Total	2.686	24			
دور التكنولوجيا في رفع كفاءة العمل التأميني	Between Groups	.758	3	.253	1.050	.391
	Within Groups	5.056	21	.241		
	Total	5.814	24			
دور التكنولوجيا في تطوير العمل التأميني	Between Groups	.433	3	.144	2.094	.132
	Within Groups	1.449	21	.069		
	Total	1.882	24			
التأهيل والاستيعابالتكنولوجي للعاملين	Between Groups	3.250	3	1.083	1.578	.225
	Within Groups	14.421	21	.687		
	Total	17.671	24			
أثر التكنولوجيا على التكاليف	Between Groups	2.684	3	.895	1.064	.385
	Within Groups	17.656	21	.841		
	Total	20.340	24			

a. القطاع الذي تعمل فيه = قطاع عام

المصدر من اعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول تحليل التباين أن مستوى الدلالة ٠,٠٢٢ أقل من ٠,٠٥ لذا نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري بين أراء الأفراد حسب المستويات الإدارية حول التكنولوجيا المستخدمة في العمل التأميني ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق في متوسطات الإجابات بين أفراد

العينة حول التكنولوجيا المستخدمة في العمل التأميني ، وبالنسبة لبقية الفروض لا يوجد فروق جوهرية في الإجابات .

وتحليل التباين لآراء الأفراد العاملين حسب المستوى الإداري في شركات القطاع الخاص فكانت نتائجه على الشكل التالي:

جدول رقم (٤٩) تحليل التباين لإجابات الموظفين حسب المستويات الادارية

ANOVA[a]

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التكنولوجيا المستخدمة في عملك التأميني في الشركة	Between Groups	1.271	3	.424	1.307	.280
	Within Groups	20.089	62	.324		
	Total	21.360	65			
دور التكنولوجيا في رفع كفاءة العمل التأميني	Between Groups	.730	3	.243	.791	.504
	Within Groups	19.086	62	.308		
	Total	19.816	65			
دور التكنولوجيا في تطوير العمل التأميني	Between Groups	.903	3	.301	2.403	.076
	Within Groups	7.762	62	.125		
	Total	8.665	65			
التأهيل والاستيعابالتكنولوجي للعاملين	Between Groups	2.779	3	.926	2.407	.076
	Within Groups	23.860	62	.385		
	Total	26.640	65			
أثر التكنولوجيا على التكاليف	Between Groups	1.609	3	.536	.859	.467
	Within Groups	38.710	62	.624		
	Total	40.318	65			

a. القطاع الذي تعمل فيه = قطاع خاص

المصدر من إعداد الباحثة على برنامج **spss(16)** بناء عل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من جدول تحليل التباين أن مستوى الدلالة لكل الفروض أكبر من ٠,٠٥ لذا نقبل فرضية عدم وجود فرق جوهري بين أراء الأفراد حسب المستويات الإدارية حول فروض البحث.

النتائج والمقترحات

النتائج

بعد الدراسة النظرية والعملية لواقع العمل التأميني عبر التقانات الحديثة تم التوصل الى النتائج التالية :

١- تفوق القطاع التأميني الخاص على القطاع العام في مواكبة التطور التكنولوجي , فقد أثبتت الفرضية الأولى أن القطاع الخاص أكثر ممارسة للعمل التأميني عبر التقنيات الحديثة (الحواسب الإلكترونية المجهزة بقواعد بيانات مناسبة , والهواتف النقالة) , وعلى مدار ساعات أطول من القطاع العام

٢- ساهمت التقانات الحديثة في رفع كفاءة العمل التأميني فقد قلصت الجهد المطلوب لأداء العمل , ومكنت من استغلال الوقت واستثماره جيداً لصالح العمل التأميني , كما طورت من معارف الموظفين ورفعت الروح المعنوية لهم .

٣- خفضت التقنيات الحديثة في المؤسسات التأمينية الكثير من التكاليف الملقاة على عاتق المؤمن , فقد خفضت من تكاليف الخدمات التأمينية المقدمة للعملاء نتيجة تخفيض حجم الأعمال الورقية والكتابية , وأعداد الموظفين وتقليص الجهد المطلوب لأداء العمل , مما ساهم في تخفيض أسعار التأمين الممنوحة للعملاء.

٤- ادخال التقانات الحديثة الى شركات التأمين طورالعمل التأميني , فقد أصبح بامكانها التسويق عبرمواقعها الإلكترونية على شبكة الإنترنت والتعريف بها وبخدماتها , ورسائل البريد الإلكتروني الموجهة للعملاء المميزين , والتواصل عبرالهواتف النقالة مع طالبي التأمين للإجابة عن استفساراتهم , وإيجاد تقنيات جديدة تخدم العمل التأميني كتقانة البطاقة الذكية والبطاقة البرتقالية التي وفرت الكثير من الجهد والتكاليف.

٥- وجود التقنيات الحديثة في العمل التأميني زاد من تأهيل الموظفين واستيعابهم العمل التأميني بغض النظر عن مستواهم التعليمي وذلك من خلال الدورات التريبية التي خضعوا لها و الكفاءات التقنية العالية التي تديرهم داخل الشركة .

٦- وجود شبكة الإنترانت كشبكة داخلية وتقنية هامة في شركات التأمين حقق لها فوائد عديدة من تقليل تكاليف المعاملات والمراسلات الورقية الداخلية , وسرعة استرجاع المعلومات والبيانات الخاصة بطالبي التأمين , فضلاً عن زيادة كفاءة وفاعلية عمليات الاتصال بين المستويات الادارية المختلفة داخل الشركة.

٧- مازال التأمين في منتصف الطريق نحو العمل الالكتروني غير التجاري المعتمد فقط على التسويق الإلكتروني لخدماته عبر التقنيات الحديثة وإدارة شبكتي الإنترانت والإكسترانت والسبب في ذلك هو :

- محدودية عمل شبكة الإكسترانت في القطاع التأميني على ربط الشركة مع وكلائها , وخدمات التوظيف , ومتابعة الفواتيروغيرها , ويقتصر عملها فقط على ربط فروع الشركة مع بعضها البعض ومع الإدارة العامة .
- عدم اقتناء القطاع العام الهاتف النقال ومحدودية العمل به في القطاع الخاص في الإعلان عن خدماته الجديدة والتسويق لها , ويقتصر عمله فقط في التواصل مع العملاء المميزين والإجابة عن تساؤلات واستفسارات طالبي التأمين .

٨- لم يصل القطاع التأميني الى مرحلة التأمين الإلكتروني عبر الإنترنت بسبب محدودية عمل هذه الشبكة في إيصال المؤمن له مباشرة مع الشركة لطلب التأمين , وتوقيع العقود التأمينية , وتسديد الأقساط , وتلقي كشوفات الحساب الخاصة به , وغير ذلك

٩- على الرغم من الآثار الإيجابية التي حققها دخول التكنولوجيا المؤسسات التأمينية من تخفيف العبء الجسدي , وتكاليف العمل , وزيادة الكفاءة وتحسين المردود , مازالت هذه المؤسسات بعيدة عن المستوى المتوقع من الإنجاز ليقال انها واكبت الدول المتقدمة في انجازاتها والسبب في ذلك :

- بعدها عن حيز التأمين الإلكتروني عبر الإنترنت .
- مازالت في منتصف الطريق الى حيز الأعمال الإلكترونية غير التجارية .

المقترحات

١- يجب على القطاع التأميني متابعة مسيرته في الإستفادة أكثر من منجزات ثورة المعلومات والإتصالات لما تحمله من تقدم وازدهاروماتوفره من الجهد والوقت والتكاليف ليصل الى المستوى المطلوب الذي ينافس مثيله في الدول الأخرى .

٢- يجب على القطاع التأميني الإرتقاء المستمر بالخبرات والكوادر البشرية التي يستحوذها بالإعتماد على ابتكار أساليب متطورة في تدريبها وتنمية معارفها في القطاع العام واستمرار القطاع الخاص في خططه الطموحة الهادفة في التدريب ,فقد باتت المهارة والكفاءة والخبرة من الأساسيات اليوم في التعامل مع التقنيات الحديثة المختلفة وتوفير أساليب جديدة لشركات التأمين في تكوين وتقديم خدماتها .

٣- يجب الإطلاع على أحدث ما توصل اليه العلم والتكنولوجيا في العالم عبر نتائج الأبحاث العلمية والتكنولوجية في الكتب والمجلات العلمية ومحاضرات المؤتمرات والندوات بغية الارتقاء الدائم بمستوى العمل التأميني عبر التتقنيات الحديثة والتوظيف الفعال لها .

٤- يجب الاستفادة أكثرمن التقنيات المتوفرة لدى القطاع التأميني وتوسيع مجالات استخداماتها , كتوسيع استخدام الانترنت في تفعيل التسويق الإلكتروني عبر المنتديات والبريد الإلكتروني والويب العالمي , وتوسيع استخدام الهاتف النقال في خدمة التسويق الإلكتروني أيضاً .

٥- تفعيل استخدام الهاتف النقال في القطاع العامبدلاً من الاعتماد على الهواتف الخاصة بالموظفين , ومنافسة القطاع الخاص في الاستفادة أكثر من التقنيات الحديثة وعلى مدار ساعات تخدم الشريحة العظمى من طالبي التأمين.

٦- دعم الأساليب التسويقية عبرالتقنيات المتوفرة بأساليب أخرى كالدعاية والإعلان عبر منافذ الإذاعة والتلفزيون والمجلات والجرائد لجذب انتباه الجمهور وتنمية وعيه التأميني عن هذه الخدمة المهمة .

٧- استكمال بناء بنية تحتية تقنية متينة تربط القطاع التأميني مع مؤسسات الدولة وأفرادها لممارسة التأمين الكترونياً عبر الانترنت والإستفادة من تجارب وخبرات الدول الأخرى في مجال التأمين الإلكتروني , الذي من شأنه توفير الوقت والجهد على المؤمن .

٨- توسيع مجالات استخدام شبكة الإكسترانت حتى تتخلص شركات التأمين من الأساليب البدائية المتبعة في التواصل مع وكلائها , وتأمين خدمات التوظيف اللازمة لسوق العمل التأميني , وغير ذلك.

٩- الاهتمام بالعناصر الخبيرة والمؤهلة في المجال التقني والمعلوماتي , والذي يعد لغة العصر وتشجيعها باستمرار على الإبداع في المجال التأميني لاسيما أننا في عصر بات فيه العمل الفكري من أهم الركائز التي تدعم الإقتصاد , وتساهم في تقليص الهوة بين الدول المتقدمة والنامية .

خاتمة:

لقد أثر إدخال التقانات الحديثة المؤسسات التأمينة بصورة إيجابية على أداء العمل التأميني , اذ خفض من تكاليفه وساهم رفع كفاءته وتطويره , ومع ذلك يجب أن تسعى هذه المؤسسات للاستفادة أكثر من فعالية هذه التقانات في مضمار التأمين الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت , ومن مزايا شبكة الإكسترانت , وغيرها من التقنيات الأخرى.
فالتكنولوجيا اليوم هي عصب الحياة البشرية , ومقياس تطور الشعوب ورقيها , لذا يجب مواكبتها دائما بكل ماهو جديد ومطور للسير قدما في طريق النجاح والتفوق.

قائمة المراجع

المراجع العربية

١- أبو فارة , يوسف أحمد , ٢٠٠٧- التسويق الالكتروني , دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية , الأردن ، عمان.

٢- البياني , محمود مهدي , ٢٠٠٥- تحليل البيانات الاحصائية باستخدام البرنامج الاحصائي spss (معالجة البيانات مع اختبار شروط التحليل وتفسير النتائج (, دار الحامد للتوزيع والنشر , الطبعة الأولى , عمان , الأردن , ص٤٩

٣- اوكيل , محمد سعيد , ١٩٩٤- تسيير واقتصاد الابداع التكنولوجي , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر.

٤- التكريتي , محمد , ٢٠٠٣- التكنولوجيا والتنمية , دار الملتقى , حلب ، سورية .

٥- ثابت ,عادل , بلا عام – سيكولوجيا الادارة المعاصرة , دار أسامة للنشر والتوزيع , عمان , الأردن .

٦- جرجيس , محمد جاسم – كلو , صباح , ١٩٩٩ – مقدمة في علم المكتبات والمعلومات ، صنعاء ، دار الفكر المعاصر.

٧- الجمال , مصطفى محمد , ١٩٩٩- أصول التأمين (عقد الضمان) , منشورات الحلبي الحقوقية , الطبعة الأولى , بيروت .

٨- الحناوي , محمد صالح , وآخرون , ٢٠٠٤- الأعمال في عصر التكنولوجيا , الدار الجامعية , كلية التجارة , جامعة الاسكندرية , مصر.

٩- حنفي , عبد الغفار – قرياقص , رسمية ,١٩٩٧- الأسواق والمؤسسات المالية , مركز الاسكندرية للكتاب، مصر.

١٠- الخوري , شحادة هاني , ١٩٩٨- تكنولوجيا المعلوماتى على أعتاب القرن الحادي والعشرين , الجزء الثاني , دار رضا للنشر , دمشق.

١١- زريقات , د.خالد عمر , ٢٠٠٧- عقد البيع عبر الانترنت , الأردن , الطبعة الأولى .

١٢-السالمي , علاء عبد الرزاق , ٢٠٠٠- تكنولوجيا المعلومات , دار المناهج للنشر, الطبعة الثانية ، عمان.

١٣-صعب , وليم نجيب , ١٩٩٤- التكنولوجيا الملائمة للتنمية , مركز الشرق الأوسط للتنمية الملائمة ، بيروت ، لبنان .

١٤-طه , د.طارق , ٢٠٠٥- التسويق والتجارة الالكترونية , الطبعة الثانية ، الاسكندرية ، مصر.

١٥-عبد الله , أمين , ٢٠٠٠- التأمين في سورية بين النظرية والتطبيق .

١٦-عرب ، يونس , ٢٠٠١- مختارات من قسمه الاول من كتابه قانون الكمبيوتر , منشورات اتحاد المعارف العربية .

١٧-العسافين , عيسى عيسى , ٢٠٠١- المعلومات وصناعة النشر , دار الفكر للنشر ، دمشق , سورية.

١٨-العلاق , بشير عباس ,٢٠٠٢- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مدخل تسويقي)، (لا يوجد دار للنشر) ,عمان ، الأردن.

١٩-العلاق ، بشير عباس – ياسين ، سعد غالب ، ٢٠٠٦ – الآعمال الالكترونية ، دار المناهج للنشر ، عمان ، الأردن.

٢٠-قاحوش , الفرد نادر , ٢٠٠١- العمل المصرفي عبر الانترنت , الطبعة الأولى , الدار العربية للعلوم , عمان ، الأردن.

٢١-المصري , محمد رفيق , ١٩٩٨- التأمين وادارة الخطر (تطبيق على التأمينات العامة) دار زهران للنشر .

٢٢- مهنا , فريال , ٢٠٠٢- علم الاتصال والمجتمعات الرقمية , دار الفكر للنشر , دمشق.

٢٣-ناصر , محمد جودت , ١٩٩٨- ادارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق , دار مجد لاوي , عمان ، الأردن.

٢٤-النبهان , محمد فاروق , ١٩٩٣- المعرفة والتكنولوجيا (التكنولوجيا والانسان والتنمية : أية علاقة بينهما).

المجلات والدوريات

١- الباقي , مجد وسيم , ٢٠٠٧- التسويق الالكتروني , مجلة تيرونيكس , السنة الرابعة , العدد ٢٨ , ص١٦-١٨.
٢- بسيوني , محمد , ماهي الانترنت وما الفرق بين الانترنت والاكسترانت مجلة تيرونيكس , جامعة عين شمس , السنة الرابعة , العدد ٢٨ , ص٥٢- ٥٣.
٣- الطحان , محمد جمال , ٢٠٠٨- دور الاستثمار في التنمية , مجلة النور , العدد ٣٣٢ , سورية.
٤- عبود , عبد اللطيف ,٢٠٠٥- صيرفة التأمين بين التطاول والتكامل , , مجلة التأمين والتنمية , العدد ٣٠ , سورية.
٥- علي , نبيل ,٢٠٠١- الثقافة العربية وعصر المعلومات , سلسلة عالم المعرفة , الكويت , ص١٠٨ .
٦- هلالة , رولا , ٢٠٠١- المعلومات والتنمية (أثر المعلومات) , مجلة العربية , العدد الثالث , سورية .
٧- Bonneh , Alan , 1993- Artificial in The intelligence and reality , aseries of world of knowledge , p . 235

الرسائل الجامعية

١- دربياتي , يسيرة , ٢٠٠٦- دراسة اكتوارية تحليلية لتأمين المجموعات ’ رسالة دكتوراه , جامعة دمشق , كلية الاقتصاد , سورية .
٢- شربتجي , هدى صليبا , ١٩٩٩- تسويق التأمين وتنمية المهارات والكفاءات التسويقية في شركات التأمين , رسالة ماجستير , جامعة حلب, كلية الاقتصاد , سورية .
٣- فياض , لينا حسن , ٢٠٠٠- الثورة المعلوماتية ومنعكساتها على بعض أسواق العمل العربية , رسالة ماجستير , جامعة تشرين , كلية الاقتصاد , سورية .
٤- العص , جمال علي , ٢٠٠٨- اشكالية نقل التكنولوجيا وتوطينها في الوطن العربي , رسالة دكتوراه , جامعة تشرين , كلية الاقتصاد , سورية
٥- علي , ميشال طوني , ٢٠٠٠- التنظيم القانوني لشبكة الانترنت , رسالة دكتوراه , بيروت .

٦- عـوض , سـليمان , ٢٠٠١- نمـوذج دوافـع أو نوايـا المـدير لاسـتخدام نظـم دعم القرار , رسالة ماجستير , كلية التجارة , جامعة عين شمس , مصر.
٧- غـدير , باسـم باسـم , ٢٠٠٧- التجـارة الالكترونيـة كأحـد أشـكال تطبيـق التجـارة الخارجيـة وامكانيـة تطبيقهـا فـي سـورية فـي ظـل المتغيـرات الدوليـة المعاصرة , رسالة دكتوراه , جامعة تشرين , كلية الاقتصاد , سورية .

المواقع الالكترونية

١- المؤسسة العامة السورية للتأمين www.syria-insurance.com
٢- التـأمين الخـاص فـي سـورية بعـد أكثـر مـن أربعـين عامـا علـى التـأميم www.aram.grp.com
٣- صناعة التأمين في سورية www.rtv.gov.sy
٤- المراسيم والقوانين الخاصة بالتأمين على الموقع الالكتروني www.damascorp.com
٥- أمين , أحمد طنطاوي , تسويق التأمين , دورات العهد المصري للتأمين , على الموقع الالكتروني www.polesty.com

المراجع الأجنبية

1- Gupta , v , 2000 – information system : success in The 21th Century , Greightion university .
2- Hacker , Michael – Barden , Robert , 2001 – living with technology , Almrekh for public .
3- Laudon , k – Laudon , J , 1988 – mangment information system , New Approaches to organization and technology .
4- Mescon , M – Bovee , C – Thill , J , 1999 – Bussiness today , Georgia state university .
5- O , Alkholy , 1999 – The structure and Functioning of technology systems and developing countries , New York .
6- Wlltrriston , 1996 – The demise of sovereignty , Oman .
7- Liz Booth : 2004- Sti Times journal , Issue34 .

الــملاحق

ملحق رقم ١

نبذة موجزة عن شركات التأمين في محافظة اللاذقية

المؤسسة العامة السورية للتأمين

تعتبر المؤسسة العامة السورية للتأمين قطاعا تأمينا هاما في سورية , حصلت بعد صدور المرسوم التشريعي رقم ٤٦ لعام ٢٠٠٧ على استقلالها المالي والإداري برأس مال قدره ٢ مليار ليرة سورية وبعض الصلاحيات المتمثلة بزيادة العمولات الممنوحة لوكلائها باعتبارهم الجهاز التسويقي الأول في المؤسسة , وتوسيع محفظة استثماراتها , وصيرفة التأمين عبر المصارف العاملة في سورية والى غير ذلك من المزايا الهامة , وتغطي مجموعة هامة من التأمينات التالية : (التأمين الصحي , تأمين الحريق , تأمين الحياة والادخار والسفر , التأمين الشخصي ضد الحوادث , التأمين الهندسي , تأمين السيارات , تأمين المسؤولية المدنية , تأمين السرقة , تأمين الطيران وأجسام السفن , وأخيرا تأمين النقل

التكنولوجيا المستخدمة في هذه الشركة

أهم مايميز هذه المؤسسة من تكنولوجيات متطورة هو وجود مديرية التقانة والمعلوماتية وسعيها الدائم للاستفادة من التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسخيرها في سبيل تحسين الخدمات المقدمة للعملاء , وتوفير البيانات اللازمة بالسرعة والدقة المطلوبتين بشكل عام للعاملين في المؤسسة وعبر حواسب مجهزة بأفضل المعدات حسب الحاجة والصلاحيات الممنوحة لهم , كما تتصدى هذه المديرية لمسؤولية استمرارية جاهزية هذه المنظومات الحاسوبية وتشغيلها ضمن البيئة المادية والبرمجية التي تعمل عليها البرامج التطبيقية لكافة المديريات في المؤسسة وفي كافة المواقع التابعة لها بدءا من الإدارة العامة , وصولا إلى الفروع الموزعة في المحافظات السورية وحتى المكاتب والمراكز التابعة لها وذلك عبر ربط هذه المنظومات بشبكة محلية (LAN) في الفروع ,وعبر شبكة (WAN) على مستوى المؤسسة , كما تقوم هذه المديرية باقتراح برامج التدريب والتأهيل للعاملين على استخدام العتاد الحاسوبي والبرمجيات التطبيقية الخاصة بالمؤسسة وغيرها من المنتجات البرمجية التي يحتاجونها في عملهم من مختلف الشرائح الوظيفية والمواقع أملا من متخذي القرار في الوصول إلى تنفيذ أهداف المؤسسة بشكل تام وكامل وتذليل العقبات التي تعترض سير العمل فيها .

كم تمنح المؤسسة العامة السورية لعملائها ميزة البطاقة الذكية التي تحتوي الملف الطبي الخاص بالمريض التي تساعد الجهات الطبية من مشافي وعيادات ومخابر على تشخيص المرض بدقة والمعالجة الصحيحة له , فضلا عن ميزة البطاقة البرتقالية الممنوحة مجانا للسيارات السورية التي تحمل العقد الشامل وتغطي الأضرار المادية والجسدية للغير على أراضي الدول المشتركة باتفاقية البطاقة البرتقالية وحسب قوانين وأنظمة الدول المزارة , ويتم استيفاء البدل حسب فئة المركبة .

المتحدة للتأمين

أول شركة تأمين خاصة باشرت عملها في سورية بعد أكثر من أربعين عاما افتقدت فيه السوق السورية لشركات تأمين خاصة , حيث بدأت عملها في الرابع من حزيران ٢٠٠٦ , وكان أهم المساهمين فيها (الشركة المتحدة للتأمين في لبنان والمملكة السعودية , وبنك بيمو الفرنسي السعودي , ومجموعة العطار) , تتوزع فروعها في دمشق , حلب , حمص , اللاذقية , وطرطوس وتغطي التأمينات التالية (تأمين السيارات , تأمين الممتلكات , تأمين النقل , التأمين الصحي , التأمين على الحياة , تأمين أخطار المقاولين , تأمين المسؤولية المدنية , تأمين الحوادث الشخصية , تأمين سوء الأمانة , والتأمين على الأموال)إضافة إلى العديد من البرامج التأمينية التي تخدم المواطن السوري وتلبي حاجته مرتكزة في ذلك على كبريات شركات التأمين العالمية وفي مقدمتهم إعادة التأمين السويسرية (Swiss re).

السورية العربية للتأمين

ثاني شركة تأمين تبدأ مزاولة أعمالها في تموز ٢٠٠٦ , والمساهمين الأكبر فيها مجموعة عودة في لبنان , تمتلك فرعين في دمشق وثلاث فروع في حلب حمص واللاذقية وتتضمن البرامج التأمينية التالية (تأمين الحياة , تأمين النقل , التأمين الصحي , التأمين الهندسي , تأمين السيارات , تأمين المسؤولية المدنية , تأمين الحوادث العامة , تأمين الحريق , تأمين السفر , وتأمين الأخطار المختلفة) .

السورية الدولية للتأمين / آروب/

الشركة الثالثة التي بدأت عملها في سورية في تموز ٢٠٠٦ وأكبر المساهمين فيها بنك لبنان, وبنك سورية والمهجر , كما تتوزع فروعها في دمشق , حمص ,حلب, واللاذقية وتتمن البرامج التأمينية التالية (التأمين الصحي , تأمين الحياة , تأمين الحوادث الشخصية , تأمين السيارات , تأمين النقل البري والبحري والجوي , تأمين المسؤولية المدنية , تأمين السرقة , والتأمين الهندسي).

الوطنية للتأمين

الشركة الرابعة التي بدأت عملها في آب٢٠٠٦ والمساهمين فيها من زخار مارين العالمية – أبو ظبي وتتوزع فروعها في دمشق , طرطوس , اللاذقية , حلب ,دير الزور , القامشلي , الحسكة , الرقة , السويداء, وتقدم البرامج التأمينية التالية (تأمين السيارات والمسؤولية التي تتعلق بها , تأمين الحريق والممتلكات , التأمين البحري , تأمين الطيران , التأمين الهندسي , تأمين المسؤولية المدنية وتأمين الحوادث العامة , وتأمين الحياة والرعاية الصحية من التقاعد والتعليم والادخار والرعاية الصحية)

العربية للتأمين

باشرت عملها في ت٢ /٢٠٠٦/ كثاني شركات التأمين الخاصة في سورية , أهم المساهمين فيها العربية للتأمين , لبنان , العربية العالمية , والبحرين , كما تتوزع فروعها في دمشق , اللاذقية , حلب , حمص , وطرطوس , وحماه وتغطي كل من التأمينات التالية (التأمين البحري, تأمين الممتلكات , تأمين الحوادث العامة , التأمين على الحياة , التأمين الصحي , وتأمين السفر)

السورية الكويتية للتأمين

شكل ظهورها إضافة جديدة للعلاقات السورية الكويتية وخطوة هامة لتعزيز التعاون الاقتصادي بين البلدين , حيث باشرت أعمالها في نهاية ٢٠٠٩ تتوزع فروعها في دمشق,حمص , حلب , اللاذقية وتتضمن البرامج التأمينية التالية (تأمين الحياة , تأمين النقل, التأمين الصحي , تأمين السيارات , التأمين الهندسي , تأمين الحوادث العامة , تأمين الحريق والسفر) .

الشرق العربي للتأمين

باشرت أعمالها في ت٢/٢٠٠٦/ والمساهمون الأساسيون فيها مجموعة الفطيم في الإمارات العربية المتحدة وتتوزع فروعها في (دمشق , طرطوس , المنطقة الحرة السورية الأردنية) وتتضمن (تأمين النقل , تأمين السيارات , التأمين الصحي , التأمين الهندسي , تأمين الحوادث العامة , تأمين الحريق والسفر والأخطار المختلفة)

الثقة للتأمين

الشركة الثامنة التي عملت في سورية منذ حزيران ٢٠٠٦ والمساهمين فيها فريق ثلاثي مشترك بين مستثمرين من الخليج وهم ظفار عمان , وقطر العامة للتأمين , والثقة العالمية للتأمين الحري , تتوزع فروعها في دمشق , حلب , دير الزور , حماه , حمص , اللاذقية وتتضمن (تأمين السفر ,التأمين ضد الحريق , التأمين المنزلي الشامل , تأمين النقود , تأمين خيانة أمانة

المواطنين , تامين المسؤولية المهنية والمدنية , تأمين جميع أخطار المقتولين وآلياتهم ومعداتهم وجميع أخطار التركيب , تأمين النقل والسفن والسيارات).

أدونيس للتأمين

تأسست سنة ٢٠٠٧ بموجب قرار صادر عن رئيس مجلس الوزراء برأس مال قدره مليار ومئتان وخمسون ليرة سورية حيث شملت التأمينات التالية (تأمين الممتلكات , تأمين المركبات , التأمين الصحي , تأمين الحياة , تأمين الأموال وسوء الأمانة , التأمين الهندسي).

التكنولوجيا المستخدمة في هذه الشركات

تسعى هذه الشركات لتحقيق الرضا لعملائها من خلال الاستثمار الأمثل لمواردها البشرية وتسخير ما توصلت إليه التكنولوجيا في الميدان التأميني مستفيدة من خبرتها الطويلة وامتدادها الجغرافي الواسع للوصول إلى أفضل الطرق التأمينية تكنولوجيا والمساهمة في التطور بشتى مجالاته , و يمكن تلخيص ذلك في ثلاث مبادئ رئيسية :

١- اقتناء أفضل الحواسب المجهزة بأفضل المعدات المادية والبرمجية التي تخدم العمل التأميني لكل مؤسسة , وربطها داخل كل فرع بشبكة محلية (LAN) , وربط الفروع والمركز الرئيسي بشبكة (Wan) , وتسخيرشبكة الانترنت لصالح العمل التأميني من خلال الموقع الالكتروني الخاص بكل شركة والمسؤول عن التعريف بها والاعلان عن خدماتها واتاحة الفرصة لزيارته من مختلف الأجناس والفئات العمرية وتقديم الرد والإيضاح لاستفساراتهم , وتأمين استمرارية التواصل مع العملاء المميزين للشركة عبره , فضلا عن اقتناء الهواتف النقالة واستخدامها على نطاق واسع كمساعد تكنولوجي هام لإيصال المعلومة لطالب التأمين بالسرعة القصوى التي تحقق الهدف المطلوب

٢- مراعاة مبدأ التدرج في تفويض الصلاحيات التكنولوجية المناطة بكل موظف وحسب موقعه الوظيفي.

٣- السعي الدائم لتطوير كفاءة مواردها البشرية عبر برامج التدريب والتأهيل الخاصة بكل ما هو جديد , وعبرحضور الندوات والمؤتمرات شخصيا أو عبر الانترنت , وتوفيرالكتب والمجلات الدورية الخاصة بالعمل التأميني بالمجان , والسعي للتوسع في أعماله وتقديم خدمات تأمينية متكاملة ترقى بمستوى عملائها , ونشر الوعي التأميني من خلال برامجها التأمينية المتكاملة التي تخدم المواطن السوري , والشركة التي تحقق التكامل في أداء أعمالها وتقديم خدماتها وتواكب التطور التكنولوجي في أعمالها هي الأجدر بموقع الصدارة في السوق التأمينية.

ملحق رقم/ ٢/ الاستبيان الخاص بالدراسة العملية

الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي

جامعة تشرين

كلية الاقتصاد

السيد \ السيدة المحترمة:

تقوم الطالبة بإعداد رسالة الماجستير بعنوان(أثر التطور التكنولوجي على أداء المؤسسات التأمينية) بإشراف الدكتورة: "يمن منصور" استاذ مساعد في كلية الاقتصاد, يهدف البحث إلى التوصل لمدى استفادة العمل التأميني في القطاعين العام والخاص من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (حواسب متطورة, وهواتف سلكية ولاسلكية, قواعد بيانات وبرمجيات متطورة تخدم العمل التأميني), يرجى التكرم بالمساعدة في ملء البيانات المتعلقة بالاستبيان بوضع إشارة (x) أمام إجابتكم المفضلة ,علماً أن البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي شاكرة حسن تعاونكم.

الطالبة: فرح عكو

نرجو وضع إشارة X مقابل الإجابة المناسبة:

١- القطاع الذي تعمل فيه :

عام		خاص	

٢- الجنس :

ذكر		أنثى	

٣- العمر: (سنة)

٢٠ فمادون		٢١- ٢٥		٢٦- ٣٠		٣١- ٣٥		٣٦- ٤٠		٤١- ٤٥		٤٦ فمافوق	

٤- المستوى التعليمي:

ابتدائي		إعدادي		ثانوي		جامعي	
معهد				ماجستير		دكتوراه	

٥- الوصف الوظيفي:

مدير الشركة		رئيس قسم	
رئيس شعبة		موظف عادي	

٦- عدد سنوات الخبرة الوظيفية:

١-٥		٦-١٠	
١١-١٥		أكثر من ١٦	

٧- نوع التقنية التي تستخدمها في أداء عملك:

حاسب وملحقاته		انترنت		هاتف نقال	

٨- عدد ساعات عملك بهذه التقنية في اليوم الواحد

أقل من ساعة		١-٢	
٢-٣		على مدار يوم العمل	

أولا: التكنولوجيا المستخدمة في عملك التأميني في الشركة	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
١- تعتمد في عملك التأميني على استخدام الحاسوب وملحقاته.					
٢- تعتمد في عملك التأميني على الهواتف النقالة.					
٤- تتواصل مع المركز الرئيسي للشركة وفروعها في المحافظات الأخرى عبر شبكة خاصة بالشركة.					
٥- تتواصل مع عملاء الشركة (طالبي التأمين) عبر شبكة الانترنت.					
٦- تتواصل مع وكلاء الشركة ومندوبيها عبر شبكة الإكسترانت.					
٧- ترتبط مع موظفي الشركة عبر شبكة محلية داخلية تدعى الانترانت.					
٨- تعتمد في عملك التأميني داخل الشركة على قواعد بيانات كفوءة وبرامج متطورة (برامج تسديد أقساط التأمين, وبرامج محاسبية).					

ثانيا: دور التكنولوجيا في رفع كفاءة العمل التأميني	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
١-تساعد التكنولوجيا على تخفيض عدد الموظفين في الشركة.					
٢- يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى تقليص الجهد المطلوب لأداء العمل.					
٣- تمكن التكنولوجيا من تقليص الوقت واستغلاله جيدا في العمل.					
٤- يساعد استخدام التكنولوجيا على تطوير معارف ومهارات الموظفين بمختلف المستويات.					
٥- يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى رفع الروح المعنوية لموظفي الشركة.					

ثالثا: دور التكنولوجيا في تطوير العمل التأميني	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
١- تمتلك شركتكم موقع الكتروني خاص عبر الانترنت يساهم بتطوير العمل التأميني من خلال التعريف بها وبخدماتها ومزاياها.					
٢- تزود شركتكم عملائها المميزين عن كل جديد في خدماتها عبر رسائل البريد الالكتروني الموجهة لهم والخاصة بكل متعامل, مما يسهم في تطوير العمل التأميني.					

ثالثا: دور التكنولوجيا في تطوير العمل التأميني	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
٣- تزود شركتكم عملائها المميزين عن كل جديد في خدماتها عبر الهواتف النقالة, مما يطور العمل التأميني.					
٤-يمكن التأمين لدى شركتكم الكترونيا عبر الانترنت مما يطور العمل التأميني					
٥- تقدم شركتكم لعملائها المشتركين بالتأمين الصحي بطاقات ذكية تحوي الملف الطبي الخاص بكل واحد منهم.					
٦- تقدم شركتكم لعملائها المشتركين بتأمين السيارات الشامل البطاقة البرتقالية التي تغطي الأضرار المادية والجسدية للغير على أراضي الدول المشتركة باتفاقية هذه البطاقة.					

رابعا: التأهيل والاستيعاب التكنولوجي للعاملين	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
١-خضت دورات تدريبية مكثفة على كيفية استخدام العتاد الحاسوبي والنظام التقني المطور.					
٢- تمكنت من استيعاب آلية العمل عبر التقنيات المتطورة وأدائه على أكمل وجه.					
٣- تمتلك شركتم كفاءات عالية في استخدام التقنيات الحديثة تسهل عليكم أداء العمل التأميني من خلالها.					

خامسا: أثر التكنولوجيا على التكاليف	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
١- إدخال التكنولوجيا للعمل التأميني ساهم في خفض تكلفة الخدمات التأمينية.					
٢- إن الانخفاض في تكلفة الخدمات التأمينية خفض من أسعار التأمين الممنوحة للعملاء.					

توضيحات لبعض المصطلحات الواردة في هذا الاستبيان:

الانترانت: شبكة محلية داخلية تربط موظفين الشركة بالبرامج الخاصة بالعمل التأميني عبر كلمة سر خاصة بكل موظف داخل الشركة وضمن المبنى الواحد.

الإكسترانت: الشبكة التي تربط وكلاء الشركة والسماسرة والمندوبين في أي مكان يتواجدون به مع الشركة بكلمة سر خاصة بكل واحد منهم كما تربط فروع الشركة مع بعضها ضمن الدولة الواحدة

الانترنت: شبكة عالمية تربط أي شخص في أي مكان في العالم بالشركة عن الطريق الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بها.